

Projektprofil



Unternehmen

T-Systems Enterprise Services GmbH, Koblenz
(ehemals T-Systems International GmbH)
<http://www.t-systems.de>

Projektziel

Ziel des Großprojektes „HappyDigits“ war die Einführung eines Multipartner-Bonusprogramms, an dem die Deutsche Telekom AG, die KarstadtQuelle AG als Gründungsmitglieder und weitere Unternehmen als Systempartner beteiligt sind. Dabei sammeln Programmteilnehmer Bonuspunkte („Digits“) durch Umsätze bei den Partnern, zum Beispiel beim Telefonieren. Für jeden Euro Umsatz werden Digits auf dem Konto des Kunden geschrieben.

Komplexe Beratungs- und Serviceleistungen

Die Aufgabe von ORDIX bestand bei diesem Projekt darin, koordinierende Projektstätigkeiten zu übernehmen und umfassende Beratungs- und Serviceleistungen bereitzustellen. Dazu zählten in erster Linie Betriebsunterstützung und Anwendungsbetreuung einer komplexen Internetanwendung mit Anteilen von Standard-Software und Individualentwicklungen. In speziell konzipierten ORDIX Schulungen wurden die T-Systems Mitarbeiter auf ihre neuen Aufgaben vorbereitet. (BEST-P)

Technologische Rahmenbedingungen und Tools

Neben dem Betriebssystem Solaris und dem Datenbanksystem Oracle 9i wurde das CRM-System Siebel, Apache, Tomcat, JServ, Java, SPS und RedDot eingesetzt.

Dank hoher Einsatzbereitschaft: Performancegewinn und Stabilität

Aufgrund ihrer hohen Einsatzbereitschaft und Flexibilität auch in Schichtdiensten und Rufbereitschaften waren die Mitarbeiter der ORDIX AG über mehrere Jahre fester Bestandteil des Applikationsteams, sowohl bei der Entwicklung als auch im Betrieb. Dank ihrer tiefgreifenden, technischen wie fachlichen Kenntnisse hatten sie wesentlichen Anteil am qualitativen Verbesserungsprozess, der zur kontinuierlichen Erhöhung der Stabilität und Performance sowie zu reduzierten Ausfall- und Wiederanlaufzeiten führte.

Projekt: HappyDigits (2001 - 2005)

Projektumfang der ORDIX Leistungen

10 Personenjahre Beratung, Service und Training



Das Bonusprogramm



„Das ORDIX Team war aufgrund seiner kompetenten Beratung und Mitarbeit im Betriebsteam wesentlich an der erfolgreichen Performanceverbesserung beteiligt.“

Sehr beeindruckend ist vor allem das hohe Engagement und die Flexibilität der ORDIX Mitarbeiter. Wir konnten zu jeder Tages- und Nachtzeit auf sie zählen.“



Thomas Heinz, Betriebsleiter,
T-Systems Enterprise Services
GmbH, Koblenz



Vertrauen ist die Basis ...
für den gemeinsamen Erfolg.



Das Unternehmen

T-Systems ist – neben T-Mobile, T-Online und T-Com – eine der vier Konzerndivisionen der Deutschen Telekom AG und einer der führenden Dienstleister für Informations- und Kommunikationstechnologie in Europa. In über 20 Ländern bedienen 42.000 T-Systems Mitarbeiter rund 60 multinationale Konzerne und 160.000 Unternehmen.

Höhere Kundenbindung durch Bonusprogramm

Um die führende Position im nationalen Wettbewerb zu stärken und weiter auszubauen, nutzt die Deutsche Telekom AG ihre große Kundenbasis für ein innovatives Bonusprogramm.

Ein Ziel von HappyDigits ist es, die Kundenbindung bei den angeschlossenen Partnern zu erhöhen, indem die Teilnehmer für jeden Einkauf und jede Dienstleistung mit Digits belohnt werden. Die Teilnehmer werden zudem u. a. durch attraktive Prämien für das Programm begeistert.

Die Teilnehmer identifizieren sich durch ihre HappyDigits Karte. Auch bei Internet-Einkäufen loggen sie sich über ihre Kartenummer ein und geben diese beim Einkauf an. Je nach Anzahl können die gesammelten Digits von den Teilnehmern gegen attraktive Prämien eingetauscht werden.

Hierfür wurde eine Lösung konzipiert und realisiert, die die erforderlichen Geschäftsprozesse optimal abbildet und ein Mengengerüst für mehrere Millionen Teilnehmer generiert.

Die im Oktober 2001 eingeführte HappyDigits Plattform enthält umfassende CRM-Funktionalitäten zur Kommunikation und Verwaltung der mittlerweile über 25 Millionen ausgegebene Karten. Ein Data Warehouse beinhaltet die entsprechende Business Intelligence.

Umfassende Betriebsunterstützung und Applikationsbetreuung

Bereits vor der Einführung des Kundenkartensystems wurden von ORDIX Lasttests, Benchmarks und Tuningmaßnahmen ergriffen. Während und nach der Einführung leisteten die ORDIX Mitarbeiter Betriebsunterstützung und betreuten die Applikation einer Individualanwendung.

Dazu gehörten unter anderem die Installation, Konfiguration, Administration und Überwachung der Anwendungen. Zusätzlich betreute ORDIX die Standard Software und das Performancetuning.

Besonders hilfreich war für die T-Systems Mitarbeiter die Unterstützung in den Einschwingungsphasen, in denen sich das breit gefächerte und langjährige Know-how des ORDIX Teams als außergewöhnlich wertvoll erwies.

Auch bei Aufgaben, die über den Projektrahmen hinausgingen, unterstützten die ORDIX Berater schnell und unbürokratisch.

Objektive Beratung rund um die Uhr

Wert legte ORDIX hierbei vor allem auf die objektive Beratung der Kunden. So konnten Bedürfnisse durch den interaktiven Austausch klar definiert und Lösungen individuell auf die Wünsche der T-Systems abgestimmt werden.

Das überdurchschnittliche Engagement und die Flexibilität der ORDIX Mitarbeiter zeigte sich ebenfalls in der Übernahme der Rufbereitschaften und Schichtdienste.

Technik

- Datenbank: Oracle 9i
- Betriebssystem: Solaris
- CRM-System: Siebel 7.7
- Webserver: Apache
- Servletcontainer: Tomcat, JServ
- Programmiersprachen: Java
- CMS: RedDot
- Webportal: SharePointPortal-Server

ORDIX Unterstützung auch in Engpässen

T-Systems konnte in allen Projektphasen auf das interne Know-how-Netzwerk und die langjährige Erfahrung der ORDIX Mitarbeiter zurückgreifen.

ORDIX konnte bei entstehenden Ressourcen-Engpässen stets die individuell erforderlichen Mitarbeiter bereitstellen und kompetent unterstützen.