

# Automatisch verbunden

Dass ein umfangreiches Prozessoptimierungsprojekt mit einem einzelnen Prozess beginnen kann, zeigt ein City Carrier, der zunächst nur den Portierungsdatenaustausch mit den Resellern und der Deutschen Telekom automatisieren wollte.

Der mittelständische Telekommunikationsdienstleister HL-Komm aus Leipzig adressiert Geschäftskunden im mittleren Segment sowie nationale und internationale Carrier und Internet Service Provider (ISPs), möchte sein Angebot als City Carrier aber auch erweitern: „Derzeit findet ein Paradigmenwechsel auf dem Markt statt“, erklärt Thomas Wisgalla, IT-Leiter bei HL-Komm. „Bisher war der Bedarf an hohen Bit-Raten nur bei Geschäftskunden vorhanden. Künftig werden auch Privatkunden höhere Anforderungen hinsichtlich der Bandbreite stellen, um Medienangebote wie HDTV nutzen zu können.“ Um eine größere Zahl an Einzelkunden bedienen zu können, mussten die Auftragsabwicklungsprozesse weitgehend automatisiert werden, dies betrifft insbesondere den Portierungsdatenaustausch zwischen dem TK-Anbieter, den Resellern und der Deutschen Telekom.

## Reibungsloser Datenaustausch

Prozessautomatisierung bedeutet, eine lückenlose Kommunikation vom ersten Kundenkontakt über die Bereitstellung der gebuchten Leistung bis hin zur Deaktivierung und Kündigung sicherzustellen, ohne dabei unnötige Medienbrüche überbrücken oder per Hand eingreifen zu müssen. „Bei uns arbeiteten zuvor alle Systeme autark“, so Wisgalla. „Direkt zwischen den Systemen wurden praktisch keine Daten ausgetauscht, hierzu waren Zwischenschritte wie E-Mails oder persönliche Absprachen nötig.“ Der Anbieter nahm dies zum Anlass, die internen Prozesse einer grundlegenden Prüfung zu unterziehen. Ziel war es dabei, die bestehenden Systeme beizubehalten und diese auf der Basis moderner Konzepte zu integrieren. So wurden als erstes die bestehenden Prozesse erfasst und auf Optimierungspotenzial hin unter-

sucht. Anschließend fiel die Entscheidung zugunsten der BPM-Suite (Business Process Management) von Inubit.

Das erste Teilprojekt im Rahmen der gesamten Prozessautomatisierung betraf die Kommunikation mit den Resellern und der Telekom. Der City Carrier nutzt die Reseller als Vertriebskanäle, diese nutzen ihrerseits die Services des TK-Anbieters, um den Kunden Internet- und Telefonie-Dienstleistungen an-



bieten zu können. Möchte nun ein Privatkunde ein Produkt bei einem Reseller kaufen, füllt er ein entsprechendes Formular mit seinen Daten aus. Die Daten gehen von HL-Komm an die Telekom als Information darüber, dass der Endkunde aus dem Telekom-Netz zum Reseller, und damit in das Netz des City Carriers wechseln möchte. Dieser Datenaustausch fand lange per Fax statt – inzwischen wird dieser Portierungsdatenaustausch automatisch auf Basis der BPM-Suite abgewickelt.

Das System nutzt dafür die von der Telekom bereitgestellte Schnittstelle. Das Format des Portierungsdatenformulars ist genau definiert und entspricht der Spezifikation des

Arbeitskreises für Nummerierung und Netzzusammenschaltung (AKNN). „Dieser Prozess ist sehr wichtig für uns und dennoch überschaubar. Deshalb haben wir ihn als Startprojekt gewählt“, so Wisgalla. Die Umsetzung dauerte knapp sechs Wochen.

Inzwischen beschäftigt sich der City Carrier mit einer umfassenden Prozessmodellierung, dabei wird ein Prozessmodellhandbuch erstellt. Ein eigens eingestellter Prozessmanager erfasst alle IT- und ESB-relevanten Prozesse (Enterprise Service Bus) und prüft diese auf Optimierungspotenzial und notwendige Schnittstellen zu anderen Prozessen und Systemen. Sind die Prozesse neu umgesetzt, werden sie laufend überwacht.

Zudem plant der Anbieter den Aufbau mehrerer Portale: Besonders die Kommunikation mit Partnern und Lieferanten soll damit vereinfacht werden. Heute werden Daten noch meist per E-Mail oder CD ausgetauscht. Dabei arbeiten inzwischen viele Lieferanten ebenfalls mit integrierten Systemen und stellen Schnittstellen für den automatischen Datenaustausch bereit. „Wir investieren lieber in die Optimierung unserer Prozesse, als Geld für neue Business Applikationen auszugeben“, fasst Wisgalla zusammen. „Wir bleiben flexibler, wenn wir unsere vielen kleinen Systeme integrieren, als wenn wir unsere Prozesse einem monolithischen Block anpassen. Wird in Folge eines neuen Prozesses ein neues System benötigt, docken wir dieses einfach an, ohne alles andere erneut in Frage zu stellen.“

**Kerstin Janke**



Kerstin Janke arbeitet als Fachautorin in Berlin.

E-Mail: k.janke@index.de