



Deutsche Telekom setzt auf innovative M2M-Integration

Dank Kapow Software's Integration as a Self-Service™ reduziert die Deutsche Telekom Kosten und Zeitaufwand für die Integration von Anwendungen um 60–80 Prozent.

Overview

Deutsche Telekom AG

Bonn, Deutschland

Branche

Telekommunikation

Lösung

Kapow Katalyst™

Unternehmensprofil

Mit Niederlassungen in über 50 Ländern, einer konzernweiten Infrastruktur und weltweiten Roaming-Verträgen ist die Deutsche Telekom bestens aufgestellt, die Entwicklungen im M2M-Markt voranzutreiben. 2010 gründete die Deutsche Telekom ein internationales M2M Competence Center, um Innovationen zu fördern und Kunden weltweit einen marktführenden Kundenservice im M2M-Segment zu bieten.

Das M2M Competence Center der Deutschen Telekom nutzt Kapow Katalyst, um innovative Applikationen, etwa für den Kundenservice, zu entwickeln, die dann im M2M Competence Center Enterprise Application Store der Deutschen Telekom bereitgestellt werden. Die Entwicklung der Anwendungen nahm dank Kapow Katalyst nur einen Bruchteil der Zeit in Anspruch, die herkömmliche Methoden der Datenintegration gefordert hätten. Die Deutsche Telekom hat nun mit nur einem Klick Zugang zu Echtzeit-Daten in jeder beliebigen Applikation oder Datenquelle und kann so Bearbeitungsprozesse im Kundenservice um 20 Prozent beschleunigen.

Die Herausforderung

Marktstudien zufolge werden 2020 weltweit über 50 Milliarden Endgeräte miteinander vernetzt sein. Das sind durchschnittlich sechs Geräte pro Person. Für die Deutsche Telekom, den größten Telekommunikationsanbieter in Europa, bedeutet das, dass ihr Anspruch jeden mit jedem zu verbinden nicht mehr ausreicht. Das Ziel ist nun, alles miteinander zu vernetzen – und dazu gehört auch die Machine-to-Machine-Kommunikation (M2M). Hierfür wurde 2010 das internationale M2M Competence Center der Deutschen Telekom ins Leben gerufen, das innovative M2M-Lösungen entwickeln und dafür sorgen soll, dass M2M-Unternehmenskunden optimalen Service erfahren.

Eines von vielen Beispielen für diese IT-Lösungen und damit verbundene Services, ist der sogenannte eCall Service, ein intelligentes Notfallsystem, das in Autos installiert wird und bei schwereren Unfällen mobil die nächstliegenden Rettungsdienste alarmiert. Es sendet dabei Informationen aus einem Aufprallsensor zur Aktivierung der Airbags sowie die GPS-Daten des Unfallfahrzeugs.

In der Vergangenheit mussten eine Reihe von Abfragen gestartet werden, sobald der B2B-Kundenservice der Deutschen Telekom Anfragen erhielt. Bei Fragen bezüglich der Netzwerkverbindung waren dies etwa die Authentifizierung der Seriennummer der SIM-Karte oder den Aktivierungsstatus. Dies war ein zeitraubender Vorgang, da verschiedene Anwendungen manuell durchsucht werden mussten. Manche dieser Anwendungen hatten zudem keine API und konnten daher keine Verbindung zu bestehenden Analyse-Lösungen aufbauen.

„Bestmöglichen Kundenservice anzubieten ist fast unmöglich, wenn man Unmengen an Daten, die über die verschiedensten Anwendungen hinweg verteilt sind, erst manuell analysieren muss. Die Anwendungen haben oft zudem auch keine APIs.“



Ruediger Adam

Vice President
Deutsche Telekom
M2M Competence
Center

„Mit Kapow Software haben wir innovative Business-Tools gebaut, deren Entwicklung nur einen Bruchteil der Zeit von herkömmliche Methoden zur Datenintegration in Anspruch genommen hat. Schon mit einer unserer auf Kapow basierenden Anwendungen konnten wir die Reaktionszeit auf technische Support-Anfragen unserer Top-B2B-Kunden von bis zu 90 Minuten auf rund vier Minuten reduzieren.“

– Ruediger Adam
Vice President Deutsche Telekom M2M
Competence Center



Die Lösung

Das M2M Competence Center der Deutschen Telekom hatte schon zuvor erfolgreich mit Kapow Aufgaben im Bereich der Datenintegration bewältigt und entschied sich somit auch bei der Entwicklung innovativer B2B-Anwendungen für Kapow Software. Mit der agilen Integrationstechnologie von Kapow Katalyst konnten viele Faktoren, die die Entwicklung von Anwendungen normalerweise verlangsamen, überwunden werden. Solche Faktoren sind zum Beispiel fehlende APIs oder Sicherheitsaspekte.

Eine der neuen Anwendungen, die mit Hilfe von Kapow Katalyst gebaut wurden, ist die SIM info App. Sie dient der Automatisierung verschiedener M2M-Netzwerk-Analysen, wie sie auch für die Bearbeitung von eCall Service-Anfragen nötig sind. Hierzu wurden zahlreiche Datenquellen und Einzel-Anwendungen, selbst solche ohne API, über Kapow Katalyst integriert und zusammengefasst, darunter:

- das CRM System zur Identifikation des jeweiligen Kunden
- das ERP System zur Überprüfung, ob die SIM-Karte korrekt geliefert wurde
- das Netzwerks-Administrationssystem, um zu sehen, ob die SIM-Karte aktiviert wurde
- das Ticket-System zur Abfrage weiterer Informationen
- verschiedenen Datenbanken
- die Security-Proxies der ESB

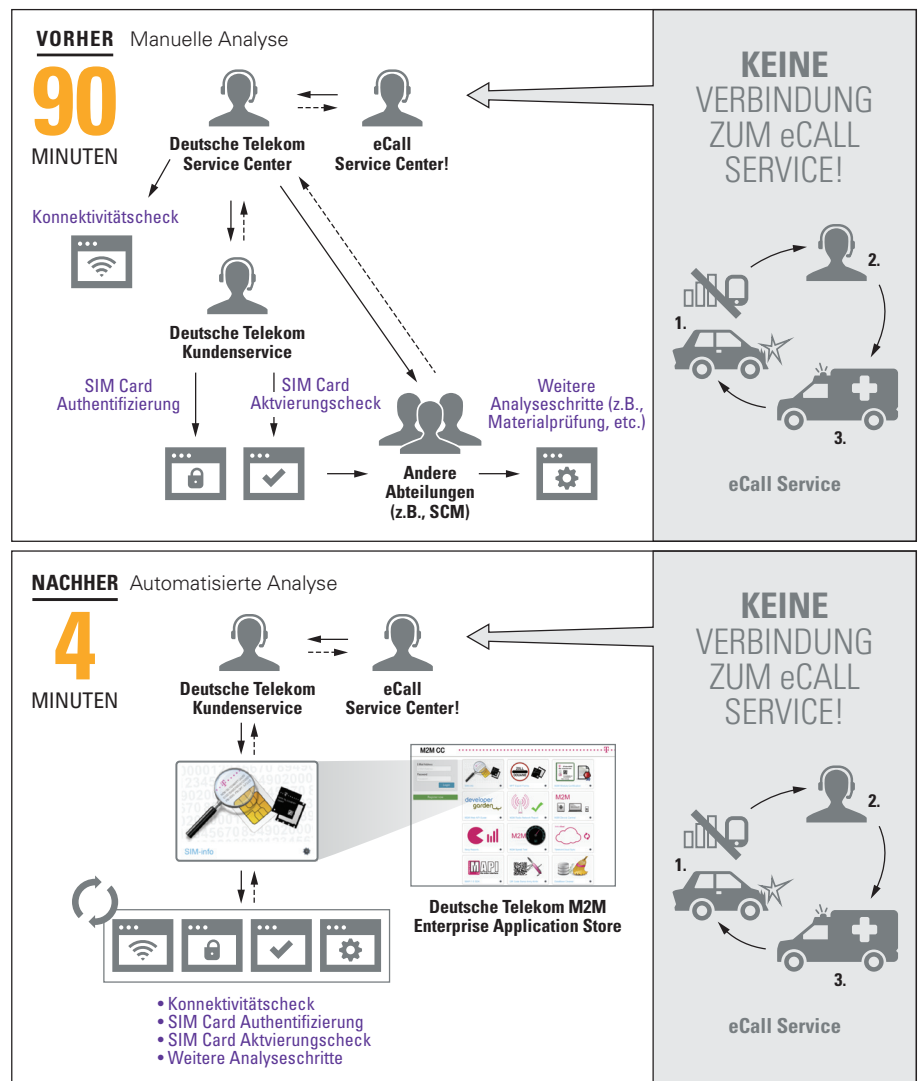


Abbildung 1: Das M2M Competence Center der Deutschen Telekom nutzt heute die eigens entwickelte SIM info App zur Bearbeitung von Serviceanfragen hinsichtlich der Netzwerkanbindung, wie etwa im eCall Service nötig.

Dank der Integration können heute Anfragen zur Netzwerkanbindung einer speziellen SIM-Karte aus dem eCall System ganz einfach über die Eingabe der SIM Karten-Nummer in die SIM info App erfolgen.

Das Ergebnis

Die Deutsche Telekom entwickelte eine ganze Reihe an M2M-bezogenen Enterprise-Applikationen, um zeitaufwendige Datensuchen und Analysen zu automatisieren. Mit Kapow Katalyst konnte dies in kürzester Zeit ohne manuelle Codierung erfolgen. Herkömmliche Integrationsmethoden hätten hierfür ungleich länger benötigt.

Diese Anwendungen, darunter auch SIM info, stehen heute im M2M Competence Center Enterprise Application Store der Deutschen Telekom bereit. Mit nur einem Klick können die leistungsfähigen Apps komplexe Analysen und Informationsabfragen aus verschiedenen Systemen durchführen. So konnte der Analyseprozess bei Anfragen an den eCall Support zum Beispiel von über 90 Minuten auf nur vier Minuten beschleunigt werden – eine 20-fache Verbesserung.

„Mit Kapow Katalyst konnten wir schlanke Apps entwickeln, die automatisch auch komplexe Integrationsprozesse übernehmen. Diese Apps erhöhen unsere Produktivität und beschleunigen eine Vielzahl von Prozessen, indem sie die nötigen Informationen direkt auf unsere Desktops liefern.“

– Ruediger Adam
Vice President Deutsche Telekom M2M
Competence Center

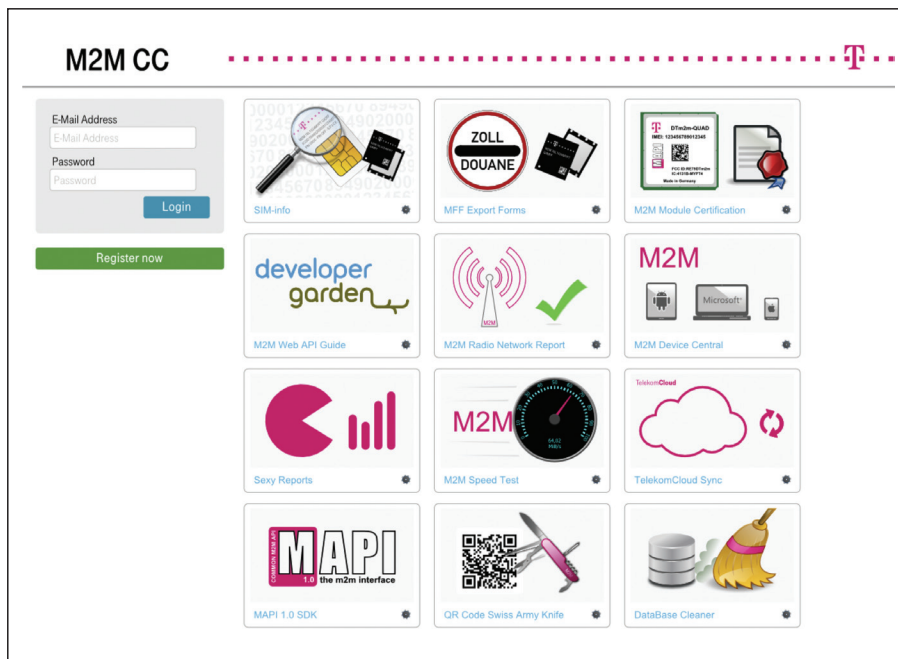


Abbildung 2: Deutsche Telekom M2M Enterprise Application Store

Mit Kapow Katalyst kann die Deutsche Telekom neue Lösungen zur Prozessautomatisierung oder Integration von Anwendungen nun innerhalb von ein bis zwei Monaten, statt in wie bisher sechs Monaten realisieren. Damit spart sie 60-80 Prozent der bisherigen Kosten und Zeit, die früher mit der Entwicklung von Apps verbunden waren. Durch diese massive Beschleunigung der Entwicklungszeit setzt die Deutsche Telekom im Bereich Kundenservice neue Maßstäbe.

„Kapow Software bietet uns Lösungsansätze, von denen wir nie geträumt hätten. Wir sparen im Vergleich zum Aufwand herkömmlicher Integrationsmethoden 60–80 Prozent an Zeit und Kosten. Allein der erste Teil unseres Projekt war in nur der Hälfte der Zeit umgesetzt, den ein vergleichbares Projekt mit einer internen Entwicklung gebraucht hätte.“

– Ruediger Adam
Vice President Deutsche Telekom M2M
Competence Center



Die Zukunft

Die Bedeutung von M2M-Lösungen wächst weiter. Wer rechtzeitig agile und innovative Lösungen bereitstellen will, die den Businessanforderungen und Erwartungen von Kunden und Partnern gerecht werden, findet in Kapow Software dazu die geeignete Lösung – wie auch die Erfahrungen der Deutschen Telekom gezeigt haben.

Aufgrund des Erfolgs mit ihrem M2M-Projekt, hat sich die Deutsche Telekom zu einer Kooperation mit Kapow Software entschlossen, um weitere langfristige Initiativen voranzutreiben. Alle diese Initiativen verfolgen das Ziel, neue und bessere Services zu entwickeln – und das in kürzester Zeit. Kapow Software bietet die nötige Basis zur Prozessautomatisierungen und mit den sogenannten Kapow Kapplets die Technik zur Integration von Anwendungen. Auch weitere Abteilungen der Deutschen Telekom prüfen, wie sie mit Kapow Software neue Wege beschreiten und ihren Service verbessern können.



Kapow Technologies GmbH
Westhafenplatz 1
60327 Frankfurt
Phone: +49 69.710.456.160
www.kapowsoftware.com
EMEA_Sales@kapowsoftware.com

Über Kapow Software

Kapow Software, ein Kofax-Unternehmen, macht Big Data und Legacy Data unternehmensweit nutzbar und zugänglich. Hunderte der größten Unternehmen weltweit, darunter Audi, Intel, Fiserv, Deutsche Telekom sowie zahlreiche Regierungsbehörden, vertrauen auf unsere agile Big Data Integrationsplattform, um klügere Entscheidungen zu treffen, Prozesse zu automatisieren und bessere Geschäftsergebnisse schneller zu erzielen. Diese Organisationen nutzen unsere Plattform, um Anwendern eine flexible 360-Grad-Ansicht sämtlicher Informationen aus beliebigen internen und externen Quellen bereitzustellen und damit einen datenbasierten Wettbewerbsvorteil zu erlangen. Weitere Informationen finden Sie unter www.kapowsoftware.com.

Kapow Software and the Kapow Software brandmark are trademarks of Kapow Software. All other product or service names mentioned in this document may be trademarks of the companies with which they are associated.