

## Mit Informatica Datenintegrationslösungen ist die Deutsche Telekom auf der sicheren Seite



### Herausforderung

- Hohe Sicherheitsanforderungen im Umgang mit Kundendaten
- Bewältigung von erhöhtem Datenaufkommen und Vorratsspeicherung von Kundendaten bei Telekommunikationsanbietern
- Zeitaufwand und Kosten im Bereich Programmierung

### Werkzeuge

- Informatica B2B Data Exchange
- Informatica PowerCenter

### Vorteile von Informatica

- Umfassende Integration von Unternehmensdaten
- Leistungsstarke, vollständig skalierbare Plattform mit hoher Verfügbarkeit
- Greift von nahezu allen Geschäftssystemen auf Daten in beliebigem Format zu, erkennt und integriert sie und stellt diese Daten so rasch wie gewünscht im gesamten Unternehmen bereit
- Umwandlungen beliebiger Datenformate, auch unstrukturierter und semistrukturierter Daten sowie industriespezifischer Datenstandarde, in ein beliebiges anderes Format
- Wegfall des fehleranfälligen, manuellen Programmierbedarfs

„Im Kundenservice wird die Qualität der Daten insbesondere bestimmt von Vollständigkeit und Aktualität. Genau so wichtig ist für die Deutsche Telekom die Sicherheit im Umgang mit den Kundendaten. Daher haben wir auf eine Lösung gesetzt, die für unsere Call Center Mitarbeiter einen reibungslosen Workflow garantieren und gleichzeitig alle notwendigen Sicherheitsaspekte berücksichtigen.“

– Peter Fliessgarten, Zentrum Informationstechnik Deutsche Telekom

Die Deutsche Telekom AG setzt als eines der weltweit führenden Dienstleistungs-Unternehmen der Telekommunikations- und Informationstechnologie-Branche international Maßstäbe. Der Konzern bietet seinen Kunden die gesamte Palette der Telekommunikations- und IT-Branche aus einer Hand: Mobilfunk, Festnetztelefonie, Breitbandinternet oder komplexe Informations- und Kommunikationstechnologie-Lösungen für Geschäftskunden. Im Mittelpunkt aller Aktivitäten steht der Nutzen für den Kunden. Ziel der Deutschen Telekom ist es, das bestangesehene Service-Unternehmen der Branche zu sein. Das bedeutet auf die Kundenbedürfnisse zugeschnittene Produkt- und Serviceangebote, beste Netzqualität – und deutlich verbesserte Effizienz. Gerade im Service für den Kunden sind reibungslose Workflows und hohe Sicherheitsstandards ein Ziel, das für das gesamte Unternehmen und jeden einzelnen Mitarbeiter hohe Priorität genießt. Um dieses Ziel zu erreichen, ist auch höchste Datensicherheit unerlässlich und so entschieden sich die Verantwortlichen bei der Deutschen Telekom, auf Informatica PowerCenter und Informatica B2B Data Exchange zu setzen.

### Bewältigung von wachsenden Transaktionsumfängen, unterschiedlichen Datenformaten, unstrukturierten und semistrukturierten Daten

Für alle Unternehmen gilt gleichermaßen, dass eine umfassende betriebliche “Compliance”, gewährleistet ist. Dies gilt insbesondere auch hinsichtlich der Einhaltung des allgemeinen Datenschutzes. Für Telekommunikationsunternehmen kommen noch weitere Herausforderungen in Sachen wachsender Datenmengen und Schutz personenbezogener Daten hinzu. Für alle Daten gilt, dass der Zugriff nach genau festgelegten Regeln zu erfolgen hat, damit die Sicherheit und Compliance-Vorschriften jederzeit eingehalten werden.

Auch das Call Center der Deutschen Telekom mit seinen mehr als 20.000 Mitarbeitern funktioniert nach diesen strengen Regeln und hat mit technischen Mitteln für deren Einhaltung gesorgt.

Die Tätigkeit der Call Center Mitarbeiter besteht in erster Linie darin, die Bestandskunden der Deutschen Telekom über neue Leistungen und Tarife zu informieren, aber auch denjenigen Kunden, die einen Vertrag gekündigt haben, interessante Angebote zur Rückgewinnung vorzustellen. Hierzu müssen die Call Center Agenten auf die kompletten Kundendaten zugreifen können. Dies erfolgt jedoch nach einem exakt festgelegten Procedere. Der Mitarbeiter erhält zunächst einen Code, mit dem er einmaligen Zugriff auf bestimmte Daten erhält. In diesen Daten ist eine einmalige TAN

(Transaktionsnummer) enthalten, mittels derer sich der Mitarbeiter authentifizieren und in einem Webfrontend anmelden muss. Erst danach sieht er die kompletten Kundendaten, jedoch nur als Grafik - beispielsweise ein GIF oder ein PDF- die nicht kopiert werden kann. Jeder Zugriff wird zudem protokolliert. Dies gewährleistet, dass die Kundendaten vor eventuellem Mißbrauch geschützt sind. „Beschränkter Benutzerzugriff auf die benötigten Funktionen und Daten und dadurch ein geringeres Risiko von potenziellen Sicherheitsverletzungen hat für die Deutsche Telekom hohe Priorität“, erklärt Peter Fliessgarten vom Zentrum Informationstechnik der Deutschen Telekom.

Für die Bewirtschaftung der Datawarehouses und Auswertung der Daten setzt die Deutsche Telekom seit Anfang 1999 die Datenintegrationslösungen Informatica PowerCenter und seit 2009 Informatica B2B Data Exchange ein.

## Entscheidung für Funktionsumfang, Performance, Stabilität und Zukunftssicherheit

„Im Hinblick auf Funktionsumfang, Performance, Stabilität und Zukunftssicherheit hat uns die Datenintegrationslösung von Informatica überzeugt und so fiel uns die Wahl nicht schwer.“

Peter Fliessgarten, Zentrum Informationstechnik  
Deutsche Telekom

Vor der Entscheidung für die Informatica Datenintegrationslösungen führten die IT-Verantwortlichen bei der Deutschen Telekom ein umfangreiches Screening auf dem Markt durch um sicher zu gehen, die performanteste und zukunftssicherste Lösung zu finden. Hauptsächlich Evaluationskriterien waren Funktionsumfang, Performance, Stabilität und Zukunftssicherheit. Nach kritischer Prüfung aller Lösungen am Markt fiel die Wahl auf Informatica und der Projektbeginn wurde für Januar 2009 geplant. Bereits im April konnte die Pilotphase gestartet werden, die bis Ende Juni projektiert war. Zum Einsatz im zentralen Rechenzentrum und Datawarehouse kommen die beiden Module Informatica PowerCenter und Informatica B2B Data Exchange, die nun konzernweit eingesetzt werden. Eingelesen werden die Daten aus Datenbanken wie beispielsweise Oracle, DB2 und Informix.

Informatica PowerCenter ist eine umfassende Plattform zur Integration von Unternehmensdaten, greift von nahezu allen Geschäftssystemen auf Daten in beliebigem Format zu, erkennt sowie integriert sie und stellt diese Daten so rasch wie gewünscht im gesamten Unternehmen bereit.

Das andere eingesetzte Modul, Informatica B2B Data Exchange, bietet neben der Integration von semistrukturierten Daten auch über Firewalls und somit Unternehmensgrenzen hinweg das Transformieren unterschiedlichster Formate.

## Die Vorteile der neuen Lösung

Bereits kurz nach Produkteinführung zeigte sich, dass der Workflow im Call Center wesentlich verbessert wurde. Ein weiterer wichtiger Punkt ist, dass die Sicherheit der Transaktionen höchsten Standards entspricht. Unbefugte Zugriffe auf Kundendaten sind nicht möglich, den gesetzlichen Regelung wird Rechnung getragen.

Zudem hat sich der Wartungsbedarf im Rechenzentrum verringert, denn Informatica B2B Data Exchange beinhaltet zahlreiche vorkonfigurierte Umwandlungen mit vorgefertigten Regeln, so dass keine detaillierten Kenntnisse der Standards und ihrer Änderungen erforderlich sind. Dadurch entfallen sowohl Komplexität als auch die kostspielige, manuelle Programmierung, die meist fehleranfällig und zudem zeitaufwändig ist.

„Durch die Implementierung der Informatica Lösung sind die Transaktionen im Call Center sicherer geworden, die Unterhaltskosten haben sich verringert und Produktivität der Administratoren und Entwickler verbessert“, erklärt Fliessgarten.

**INFORMATICA**  
The Data Integration Company™

Informatica Niederlassungen weltweit: Australien · Belgien · China · Deutschland · Frankreich · Großbritannien · Irland · Japan · Kanada · Korea · Niederlande · Schweiz · Singapur · USA

© 2009 Informatica Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Informatica, das Informatica Logo, Informatica PowerCenter, Informatica Data Quality, Informatica Data Explorer und PowerExchange sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Informatica Corporation in den Vereinigten Staaten und im rechtlichen Sinne weltweit. Alle anderen Firmen- und Produktnamen sind Markennamen oder Warenzeichen der entsprechenden Unternehmen.

Informatica GmbH  
Lyoner Strasse 15  
60528 Frankfurt am Main

Tel: +49 (0)69 92 88 09-0  
Fax: +49 (0)69 92 88 09-500  
E-Mail: [info-de@informatica.com](mailto:info-de@informatica.com)  
[www.informatica.com/de](http://www.informatica.com/de)

Informatica Software (Schweiz) GmbH  
Täferenstrasse 4  
5405 Baden-Dättwil

Tel: +41 (0)56 483 38 38  
Fax: +41 (0)56 483 38 99  
E-Mail: [info-ch@informatica.com](mailto:info-ch@informatica.com)  
[www.informatica.com/ch](http://www.informatica.com/ch)