

# PRESSEMITTEILUNG

## O<sub>2</sub> setzt erneut auf Softlab

*Mobiles Workforce Management: FieldForce von O<sub>2</sub> Germany stets online, gut informiert und optimal einsetzbar*

**München, 18. Mai 2006** – In Zusammenarbeit mit Softlab hat O<sub>2</sub> Germany sein Netzwerkadministrationssystem (NAS) um eine wesentliche Komponente erweitert: Das wichtigste Arbeitsmittel für die FieldForce des Mobilfunkanbieters ist seit kurzem der O<sub>2</sub> XDA III. Der Handheld versorgt die Mitarbeiter unterwegs mit Aufträgen, es hat zudem Funktionen wie Telefonie, E-Mail und SMS an Bord. Ihre Arbeit können die Service-Techniker jetzt erheblich effizienter planen und ausführen. Dank Mobilfunktechnologie werden sie laufend mit relevanten Informationen versorgt.

Vor acht Jahren engagierte O<sub>2</sub> Germany das Projekt- und Beratungshaus Softlab für die Betreuung seines Netzwerkadministrationssystems (NAS). Via NAS werden heute insgesamt 200 Feldtechniker in ganz Deutschland über Netzstörungen sowie notwendige Reparatur- und Wartungsarbeiten informiert.

O<sub>2</sub> Germany beauftragte Softlab auch mit dem Lösungskonzept und der Implementierung eines mobilen Workforce Managements. Daraufhin erweiterte der IT-Dienstleister die NAS Anwendung funktional und für die Kommunikation zum Mobility Server, der die Handhelds mit den notwendigen Daten versorgt. Eingeführt wurde die neue Lösung bei allen Regionaldirektionen und Außendienstmitarbeitern.

O<sub>2</sub> Germany betreibt mehr als 10.000 GSM-Mobilfunkstationen im gesamten Bundesgebiet, dazu kommen über 6.000 Stationen für die neue UMTS-Technik. Insgesamt bilden über 30.000 technische Komponenten das Mobilfunknetz des Unternehmens. Ihr reibungsloser Betrieb muss Tag und Nacht gewährleistet sein, damit ein Höchstmaß an Servicequalität für die Kunden sicher gestellt ist. Das Network Surveillance Center (NSC) in der Münchner Konzernzentrale von O<sub>2</sub> Germany überwacht das Netz und registriert die auftretenden Alarme, deren Bearbeitungspriorität unterschiedlich hoch ist. Früher wurden die Arbeitsaufträge nach einer ersten Analyse durch die Mitarbeiter im Surveillance Center per E-Mail oder Handy an die FieldForce weitergegeben.

Heute gehen sie in Form von Trouble Tickets auf den Handheld O<sub>2</sub> XDA III, ein Gerät das O<sub>2</sub> Germany auch seinen Kunden anbietet.

Auf diese Weise empfängt der Service-Techniker jetzt auch vor Ort wichtige Informationen zu seinem aktuellen Auftrag – er erfährt, wie er auf das Dach eines bestimmten Gebäudes gelangt, auf dem sich ein zu reparierender Sendemast befindet oder welche Ersatzteile er einpacken muss. Das spart wertvolle Zeit. Ein weiterer großer Pluspunkt: Der Informationsfluss funktioniert auch umgekehrt: Die Feldtechniker können ihre Wartungs-Reports gleich nach Behebung einer Störung an die O<sub>2</sub> Zentrale schicken. Diese ist somit besser informiert, sie kann im Notfall schneller reagieren und Feldtechniker bei Bedarf umleiten.

Mit dem Handheld haben die Service-Techniker darüber hinaus Zugriff auf das Ersatzteil-Management, eine Datenbank mit schematisierten Formularen, das Intranet sowie das E-Mail-System des Mobilfunkanbieters.

Für O<sub>2</sub> Germany ergeben sich durch die mobile Erweiterung des NAS viele Vorteile: Die Feldtechniker sind stets auf dem neuesten Stand, sie erledigen ihre Arbeit ohne Medienbrüche und damit wesentlich effizienter. Dadurch lässt sich das zunehmend komplexe Netz mit einer gleich bleibenden Zahl von Mitarbeitern instand halten. Gleichzeitig verringern sich die Fahrzeiten durch die regionale Bündelung von Auftragsvergaben.

„Ursprünglich war das NAS ein reines Trouble Ticketing System – heute ist es ein unternehmenskritisches System, auf dem, durch die Vielfalt der Aufträge, immer mehr Prozesse abgebildet werden“, sagt Günter Kaufmann, Head of Operation Support Systems bei O<sub>2</sub>. „Deshalb haben wir uns für eine moderne und mobile Lösung entschieden – und für Softlab, einen soliden und integeren IT-Partner, der uns kennt und versteht.“

Dieser Text steht im Internet unter [www.softlab.de](http://www.softlab.de)

### **O<sub>2</sub> (Germany) GmbH & Co. OHG**

O<sub>2</sub> (Germany) GmbH & Co. OHG, ein Tochterunternehmen der O<sub>2</sub> Group, bietet mit dem eigenen Mobilfunknetz sowie über ein Roaming -Abkommen mit T-Mobile Deutschland seinen Post- und Prepaid-Kunden nahezu flächendeckende GSM-Versorgung in Deutschland. Darüber hinaus stellt das Unternehmen auf Basis der GPRS- und UMTS-Technologie innovative mobile Datendienste bereit. Die O<sub>2</sub> Group hat über 35 Millionen Kunden in Großbritannien, Irland, der Tschechischen Republik und Deutschland.

### **Softlab Group**

Die Softlab Group bedient die gesamte Wertschöpfungskette – von der Konzeption und Planung über Integration und Implementierung bis zu Betrieb und Wartung von IT-Lösungen. Vier Premium Unternehmen bilden die Softlab Group: Axentiv – das SAP Beratungshaus; Entory – der IT-Consultant für die Finanzdienstleister; Nexolab – die Consulting Company mit Automotive Kompetenz und Softlab – das Projekt- und Beratungshaus mit über 30jähriger Erfahrung.

Seit über zehn Jahren sind wir ein Unternehmen der BMW Group. 2005 hat die Softlab Group mit mehr als 1.500 Mitarbeitern 247 Millionen Euro erwirtschaftet.

### **Weitere Informationen**

Softlab GmbH  
Meike Leopold  
Zamdorfer Straße 120  
81677 München  
Fon +49 (0)89 / 99 36-1835  
Fax +49 (0)89 / 99 36-1854  
meike.leopold@softlab.de  
<http://www.softlab.de>

### **Agenturkontakt**

Maisberger Whiteoaks  
Maria Riedel  
Kirchenstraße 15  
81675 München  
Fon +49 (0)89 / 41 95 99 – 46  
Fax +49 (0)89 / 41 95 99 – 12  
softlab@maisberger.de  
<http://www.maisberger.de>