

# Self-Service Analytics mit T-Systems



## Herausforderungen für den Kunden

Hersteller und Zulieferer in der Automobilindustrie setzen zunehmend auf Datenanalyse-Plattformen für entscheidende Funktionen. Um das volle Potenzial dieser Technologien auszuschöpfen, sind jedoch oft spezialisiertes Wissen und Ressourcen erforderlich, um die Dateninfrastruktur effektiv zu verwalten und zu nutzen.



## Architektur-Consulting

Unsere Architekten stehen Ihnen beim Aufbau einer leistungsstarken und sicheren Datenplattform zur Verfügung. Wir unterstützen Sie mit Best Practices aus verschiedenen Branchen und bieten Ihnen eine technologisch und fachlich spezifische IT-Beratung für die Implementierung von Self-Service Analytics in Ihrem Unternehmen. Unsere Beratungsleistungen umfassen die folgenden Bereiche:

- **Datenintegration:** Unterstützung bei der nahtlosen Integration verschiedener Datenquellen; Zusammenführung von strukturierten und unstrukturierten Daten.
- **Sicherheits- und Zugriffskontrollen:** Aufbau eines starken Sicherheitsrahmens zum Schutz sensibler Daten; feingranulare Zugriffskontrollen
- **Cloud-Integration/ Cloud-Lösungen:** End-to-End-Datenintegration von den Datenquellen zu kompatiblen Cloud-Lösungen (AWS, Google Cloud usw.).
- **Skalierbarkeit:** Ermöglichung der Skalierung für wachsende Datenmengen und Benutzeranforderungen
- **Nutzungsoptimierung:** Unterstützung durch Beratung, Analyse und Best Practices zur Optimierung der Plattformnutzung im Kundenunternehmen



## Lösungsansatz

T-Systems bietet Unterstützung mit effizienten und professionellen IT-Services, um das optimale Ergebnis für das Kundenunternehmen zu gewährleisten. Unser Hauptservice umfasst dabei folgende Bereiche:

- **Architektur-Consulting:** Design von Datenströmen und strategische Analyseunterstützung
- **Use Case Factory:** Skalierbarer Prozess zur Evaluierung, Entwicklung und zum Betrieb von individuellen Analytik-Anwendungsfällen



## Use case factory

Unser skalierbarer Ansatz der „Use Case Factory“ ermöglicht eine effiziente Zusammenarbeit beim Testen, Implementieren und Entwickeln individueller Anwendungsfälle, angepasst an die erforderlichen Plattformen und Kundenbedürfnissen.

Wir unterstützen unsere Kunden umfassend – von der Konzeption bis zum Roll-out.

Falls erforderlich, unterstützen wir auch die Nicht-IT-Abteilungen im Kundenunternehmen, indem wir die Daten aus der Datenquelle bereinigen und für die weitere Nutzung aufbereiten.

Das bedeutet, dass unsere Kunden sogar fertige Datenprodukte erhalten und sie direkt in ihrer Organisation einsetzen können.

## Use Case Assessment

- Schätzung der Größe und Komplexität des Anwendungsfalls basierend auf Metriken
- Implementierung des Anwendungsfalls gemäß den IT-Richtlinien des Kunden
- Dokumentation der Anforderungen (funktional und nicht funktional) für die Implementierung
- Bewertung der technischen Schwierigkeiten und Datenschutzbestimmungen

## Use Case Implementation

- Entwicklung eines produktiven Anwendungsfalls mit Dashboards und Schnittstellen
- Strukturierung unter Berücksichtigung von Sicherheit, Kapazität, Kontinuität, Service-Level, Lieferanten und Verfügbarkeit
- Dokumentation (Betriebshandbuch, IT-Sicherheitsdeklaration, Rollen und Pflichten)
- Roll-out (Kommunikation und Schulung der Mitarbeiter auf der neuen Plattform)

## Use Case Maintenance & Operations

- Änderungen an Workflows, Dashboards, Schnittstellen usw.
- Realisierung von Optimierungspotenzialen
- Testen des Anwendungsfalls und Beheben von Fehlern (nach jeder Änderung)
- Erledigung aller operativen Aufgaben eines Anwendungsfalls



## Beispiele von Analytics Use Cases

- **Supply-Chain-Analysis:** Entwicklung einer umfassenden Datenanalyse über eine Austauschplattform zwischen Herstellern und Lieferanten zur Verfolgung und Kontrolle installierter Fahrzeugkomponenten.
- **Intelligenter Ersatzteilberater:** Maschinelles Lernen zur Identifizierung von Fahrzeugersatzteilen mit ähnlichen Designs, um die Wartezeiten der Kunden bei begrenzter Teileverfügbarkeit zu verkürzen.
- **Predictive Routing:** Maschinelles Lernverfahren für die themenspezifische, Echtzeitweiterleitung von Kundenbeschwerden an den nächsten geeigneten, verfügbaren Mitarbeiter im Callcenter.
- **Iron-Man-Anzug:** 360-Grad-Blick auf Service-/Technikdaten unterstützt Callcenter-Mitarbeiter beim Umgang mit Kundenbeschwerden.

## Warum T-Systems?

- Wir verfügen über zahlreiche zertifizierte Analytics-Experten mit Projekterfahrung in der Automobil- und Telekommunikationsbranche.
- Unser Ansatz der „**Use Case Factory**“ bietet Ihnen ein skalierbares Modell zur Bewertung, Entwicklung und Durchführung verschiedener Analytics-Anwendungsfälle.
- Wir passen die Größe von Entwicklungsteams entsprechend Ihren Kundenanforderungen an.
- Unsere Beratungsexpertise erstreckt sich sowohl auf branchenspezifische Themen wie Vertrieb und Kundendienst in der Automobilindustrie als auch auf Aspekte wie Datenverarbeitung, Ontologie usw.
- Unsere Self-Service-Analytics-Teams setzen sich aus Mitgliedern zusammen, die in Deutschland und Europa ansässig sind und über sehr gute Sprachkenntnisse in Deutsch und/oder Englisch verfügen.

### Kontakt

[www.t-systems.de/kontakt](http://www.t-systems.de/kontakt)  
0800 33 09030  
[info@t-systems.com](mailto:info@t-systems.com)

### Veröffentlicht durch

T-Systems International GmbH  
Automotive / Customer Experience  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland