

# Deutsche Telekom: HR-Transformation durch Hyperautomation mit Pega



**„Durch Hyperautomation kann die Deutsche Telekom die Modernisierung von über 800 HR-Prozessen beschleunigen – und das bis 2025.“**

Daniel Wenzel, Leiter Design Authorities, Deutsche Telekom Services Europe SE

Laut Gartner lassen sich die Kosten für den Geschäftsbetrieb durch Optimierung von Abläufen und Vermeidung von manueller Intervention um bis zu 30 % senken. Hyperautomation wird – unterstützt von KI-Tools – einen deutlichen Einfluss auf die Effizienz von Unternehmen haben und könnte für die Automatisierung von 40 % bis 80 % der Geschäftsprozesse sorgen.

Deutsche Telekom Services Europe SE (DTSE) bündelt alle Services in den Bereichen Einkauf, Finanzen, Reporting und HR. Nun stand das Unternehmen vor einer komplexen Herausforderung, die es umgehend anzugehen galt: die Modernisierung der umfangreichen, fragmentierten HR-Landschaft zur Verwaltung der gesamten Belegschaft der Deutschen Telekom durch Ablösung eines 15 Jahre alten IT-Systems bis 2025 – ohne Unterbrechung des laufenden Geschäftsbetriebs.

Dazu wählte die DTSE T-Systems als Partner für die zukunftsorientierte Transformation mit Hilfe der Pega-Plattform, die zur Hyperautomatisierung eingesetzt werden sollte. Zur Modernisierung und Skalierung von HR-Prozessen werden KI, Robotic Process Automation (RPA) und Low-Code Technologie verwendet.



## Auf einen Blick

- Über 800 HR-Prozesse und 250 HR-Produkte
- Bearbeitung von 230.000 HR-Tickets pro Monat
- 15 Jahre altes Legacy-System unterbrechungsfrei ersetzt
- Über 80 % Effizienzsteigerung im HR-Bereich
- Verkürzung der HR-Prozesszeiten um 50% durch Hyperautomation

# Die Referenz im Detail



## Herausforderungen des Kunden

DTSE erkannte die dringende Notwendigkeit, das komplexe, umfangreiche HR-Ökosystem der Deutschen Telekom zu modernisieren. Bei über 800 HR-Prozessen und 250 HR-Produkten führten Umfang und Fragmentierung der Abläufe zu einem erheblichen Mangel an Effizienz. Zudem bearbeitete das Unternehmen monatlich rund 230.000 HR-bezogene Tickets, ein klares Zeichen für eine operative Überlastung und die Notwendigkeit einer Transformation.

Höchste Priorität war, das 15 Jahre alte IT-System zu ersetzen, das einen entscheidenden Faktor im Personalwesen darstellte. Dieses musste bis 2025 außer Betrieb genommen werden, ohne dass der laufende Geschäftsbetrieb unterbrochen wurde. Gleichzeitig musste der Kunde unter Einhaltung aller gesetzlichen und internen Bestimmungen eine verbesserte Agilität erzielen und die Personalisierung der HR-Prozesse vorantreiben. Die Mitarbeitenden benötigten schnellere, intuitiver zu bedienende digitale Tools, um HR-Angelegenheiten überall und jederzeit eigenständig bearbeiten zu können. Die Transformation setzte ein flexibles System voraus, das sich mit den Anforderungen des Unternehmens weiterentwickelt und dabei die höchsten Standards im puncto Sicherheit und Performance erfüllte.



## Lösung von T-Systems

Angesichts dieser strategischen Herausforderung in Richtung intelligente Automatisierung kam die Pega-Plattform zum Einsatz. Bei dieser Lösung sorgt eine Kombination von KI, Robotic Process Automation (RPA) und Low Code-Technologien für eine Umgestaltung der HR-Prozesse.

Dank Hyperautomation konnte der Kunde erfolgreich 80% der Datenerfassung und Berechnungen automatisieren und dabei manuelle Arbeit, Fehlerquote und Reaktionszeit deutlich verringern. Die neue digitale HR-Infrastruktur erlaubt agile, schlanke Prozesse, mit deren Hilfe die Mitarbeitenden HR-Angelegenheiten selbständig schneller und zufriedenstellender lösen können.

Kritisch dabei war die unterbrechungsfreie Ablösung des alten IT-Systems bei laufendem Betrieb. Nun unterstützt die Plattform mit über 3.000 Bots eine der größten RPA-Farmen in Europa und steht zusammen mit darin integrierten großen Systemen wie Pega und ServiceNow über 200.000 Nutzern unternehmensweit zur Verfügung.



## Business Impact

Es war beeindruckend, wie sich die Transformation auswirkte. Die Effizienz im HR-Bereich stieg um 80 %, während die Anzahl der HR-Prozesse um 50 % sank. Somit wurde die HR-Funktion über alle Bereiche hinweg effizient optimiert.

Darüber hinaus konnte das Unternehmen eine 15-prozentige Verbesserung der Kundeninteraktion und Beratungsqualität verzeichnen, was den geschäftlichen Nutzen einer reaktionsschnellen und datengesteuerten HR-Umgebung unterstreicht. Das Projekt zeigt deutlich, wie sich der Geschäftsbetrieb durch Hyperautomation grundlegend umgestalten lässt.

### Kontakt

[www.t-systems.de/kontakt-aufnehmen](http://www.t-systems.de/kontakt-aufnehmen)  
0800 33 09030

### Herausgeber

T-Systems International GmbH  
Marketing  
Hahnstraße 43d  
60528 Frankfurt am Main  
Deutschland