

Kundenservice:
Eine Leistung, die wir leben

BT Service Organisation



Service – für uns weit mehr als ein Schlagwort



BT Global Services hat sich erfolgreich als einer der weltweit führenden Anbieter globaler Netzwerk- und IT-Services etabliert. Mit unseren zum Teil hochkomplexen Lösungen helfen wir unseren Kunden in privaten Unternehmen und der öffentlichen Hand, das Geschäftsleben ein wenig einfacher zu machen – mit innovativen Angeboten zur Optimierung von Geschäftsprozessen und zur Bewältigung des stetig wachsenden Kommunikationsbedarfs.

Trotz aller Technik wissen wir: Die Qualität eines Produkts lässt sich nur im Verbund mit entsprechenden Services garantieren, die einen reibungslosen Ablauf während des gesamten Produktlebenszyklus gewährleisten. Auch hier haben wir die Messlatte hoch gelegt: BT Germany – die deutsche Landesgesellschaft von BT Global Services – bietet Ihnen eine besonders umfassende Palette von Servicedienstleistungen an, die individuell auf Ihr Unternehmen und Ihre Anforderungen abgestimmt werden können.

Und weil wir bei BT der Meinung sind, dass exzellenter Service der Grundbaustein für eine gute, lang anhaltende Kundenbeziehung ist, haben wir bei BT Germany mit der „BT Service Organisation“ ein schlagkräftiges, kompetentes Team mit einem äußerst umfangreichen Serviceangebot geschaffen.

Die wichtigsten Informationen zur Serviceorientierung von BT sowie zu den konkreten, für Sie zuständigen Fachbereichen innerhalb der „BT Service Organisation“ erhalten Sie mit dieser Broschüre. Natürlich stehen wir Ihnen auch für weitergehende Fragen jederzeit zur Verfügung. Wir sind gerne für Sie da.

Eine interessante Lektüre wünschen Ihnen

Karsten Lereuth
CEO, BT Germany

Dr. Sebastian Brandis
COO/Head of Service Organisation, BT Germany



Editorial

Service – für uns weit mehr als ein Schlagwort 3

BT Service Organisation

Mit unseren Kunden, für unsere Kunden 4

Business Consultancy

Koordinator für komplexe Serviceleistungen 8

Field Service

Zuverlässiger Support vor Ort 9

Service Delivery

Implementierung von 1A-Services 10

Service Operations & Assurance

Kundenbetreuung im „daily business“ 12

BTGS Kundenportal

Servicemanagement auf Knopfdruck 14

BT Service Organisation – mit unseren Kunden, für unsere Kunden

Seit über 20 Jahren unterstützt BT Unternehmen und öffentliche Verwaltungen dabei, den immer komplexer werdenden Kommunikationsanforderungen im globalen Markt zu entsprechen. Und das mit großem Erfolg: Rund um den Globus setzen heute über 10.000 Unternehmen und öffentliche Verwaltungen innovative und flexible Kommunikationslösungen von BT ein, um die Zusammenarbeit über verschiedenste Regionen und Zeitzonen hinweg zu optimieren. Mit einem konsequenten Investment in Zukunftstechnologien stellen wir sicher, dass wir unseren Kunden auch in Zukunft Leistungen zur Verfügung stellen können, die „State of the Art“ sind.

In Deutschland bietet BT Germany als eigenständige Landesgesellschaft seit 1995 seine Dienste an und hat sich seither zum führenden Anbieter internationaler Netzwerk- und IT-Services entwickelt.

Service aus Überzeugung

Ein Eckstein der BT-Philosophie: Produkte sind nur so gut wie der Service, der sie unterstützt. Mit hoher Sensibilität für die Herausforderungen des Marktes setzt BT deshalb seit jeher auf ein erfolgversprechendes Gesamtpaket aus technologischer Innovationskraft und individuell zugeschnittenen Services.

Und damit Sie sich auch auf 100% Leistung verlassen können, bieten wir Ihnen bei BT Germany mit der „BT Service Organisation“ ein offenes Ohr für sämtliche Belange. Zu jeder Zeit. Rund um die Uhr.

Denn nur so verstehen wir die Zusammenarbeit mit unseren Kunden: als echte Partnerschaft, die Ihnen in jeder Projektphase zur Seite steht.

Die Kombination aus technologischer Innovationskraft und einem ausgeprägten Kundenservice – das ist es, was BT zu einem besonders zuverlässigen Partner macht.

Individuell und ohne Kompromisse

Mit hochkomplexen, zum Teil individuell angepassten Lösungsangeboten unterstützen wir unsere Kunden bei allen Fragen rund um das Thema Informations- und Kommunikationstechnologie (ICT).

Den gleichen Anspruch stellen wir auch bei den Serviceleistungen: Wir bieten keinen Service „von der Stange“, sondern eine besonders umfassende Palette von Services, die individuell auf Ihr Unternehmen und Ihre Anforderungen abgestimmt werden können.

Durchgängig stehen unseren Kunden dabei First-Class-Servicekomponenten zur Verfügung:

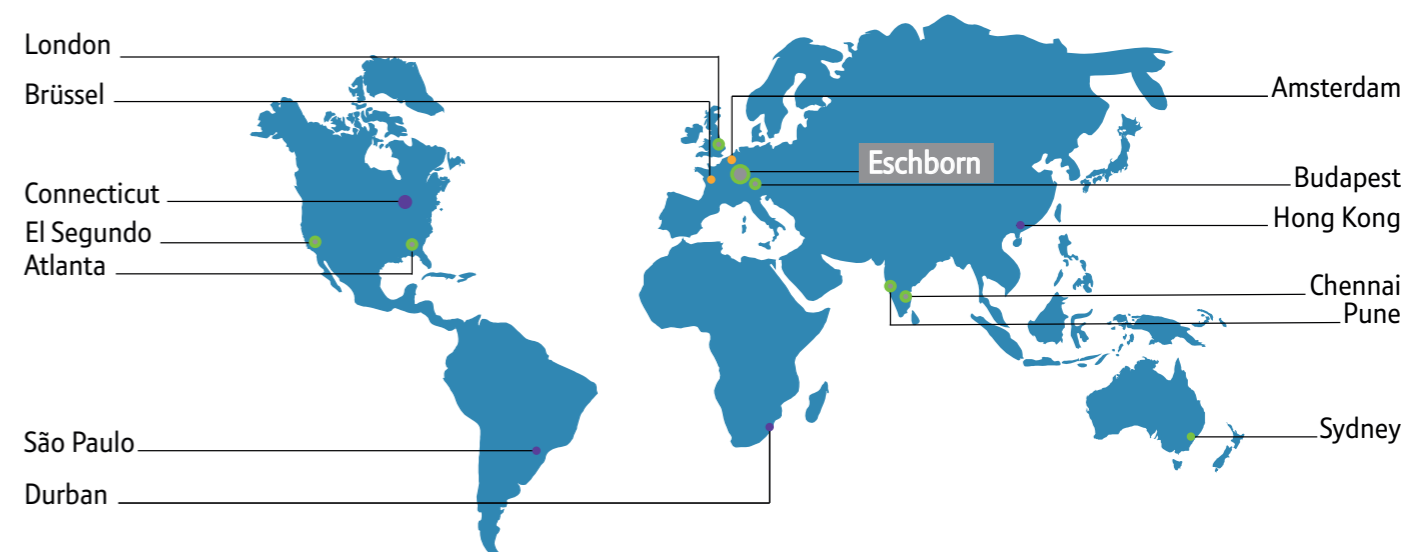
- Maximale Flexibilität für individuelle kundenspezifische Serviceanforderungen
- 24-Stunden-Zugriff auf ein professionelles Helpdesk für allgemeinen Kunden-Support wie Serviceanfragen oder Fehlermeldungen
- Umfassende und vollständige Dokumentation und Information in allen Phasen von Servicebereitstellung und -betrieb
- Zuverlässiger, zertifizierter Qualitätsstandard in allen Servicebereichen

Gelebte Partnerschaft rund um den Globus

Kompetente Ansprechpartner und schnellstmögliche Unterstützung in allen Fragen der BT-Serviceleistungen – das ist das Ziel des weltweit agierenden Serviceteams von BT. Derzeit beschäftigt BT international 53.000 Kundendienstmitarbeiter, die unsere Kunden in 30 verschiedenen Sprachen betreuen.

Allein in Deutschland stehen unseren Kunden rund 600 Mitarbeiter in der „BT Service Organisation“ zur Verfügung und sorgen für schnelle Implementierung und reibungslosen Ablauf unserer innovativen Produktleistungen.

- Regional Centre of Excellence (RCE)
- Network Control Centre (NCC)
- Country Service Centres (außerhalb Europas)



Nur ein Beispiel für unsere weltweiten Serviceleistungen: Zahlreiche Kundenkontaktcenter rund um die Uhr gewährleisten optimalen Service-Support weltweit.

Service entlang des gesamten Lebenszyklus

Sie verlassen sich auf BT und unsere Netzwerk- und IT-Services. Damit Sie dieses gute Gefühl auch rund um die Uhr entspannt genießen können, hat bei BT das Thema Kundenservice oberste Priorität.

Dieses Leistungsversprechen geben wir Ihnen für alle Phasen in der Nutzung unserer Produkte (von der Implementierung bis zum laufenden Betrieb). In jeder dieser Phasen zählt es, unmittelbar und höchst verlässlich mit den richtigen Maßnahmen zu reagieren – sei es nun durch eine Beratung oder durch einen technischen Eingriff.

Um unseren Kunden jederzeit den optimalen Kundenservice bieten zu können, haben wir in unserer deutschen „BT Service Organisation“ vier dedizierte, eng miteinander koordinierte Fachbereiche etabliert, deren Teams eng Hand in Hand zusammenarbeiten:

- **Business Consultancy** (Details siehe Seite 8)
- **Field Service** (Details siehe Seite 9)
- **Service Delivery** (Details siehe Seite 10)
- **Service Operations & Assurance** (Details siehe Seite 12)

Darüber hinaus stellt BT Ihnen ein umfassendes, innovatives Tool zur Online-Kollaboration zur Verfügung, das Ihnen eine einfache, eigenständige Abwicklung anfallender Servicevorgänge ermöglicht:

- **BTGS Kundenportal** (Details siehe Seite 14)

Service Quality Management

Die Serviceleistungen von BT unterliegen – wie alle Aktivitäten von BT Global Services – einer strengen Qualitätsstrategie, die durch klar definierte Regularien weltweit für die Etablierung höchster Qualitätsstandards sorgt.

Das BTGS-Qualitätsmanagement sorgt rund um den Globus für die Identifizierung von Geschäftsrisiken und Optimierungspotenzialen, für die Durchführung von Performance- und Qualitätsmessungen sowie für die rasche Standard-konforme Umsetzung notwendiger Maßnahmen. Eine strenge Vorgabe mit klaren Vorteilen auch für unsere Kunden: Absicherung auf höchster Ebene.

BTGS Qualitäts-Strategie

Die globale Qualitätspolitik von BT ist darauf ausgerichtet, die Erwartungen unserer Kunden zu erkennen und zu erfüllen sowie unsere Geschäftsziele mit Hilfe von effizienten, zuverlässigen Prozessen umzusetzen, die kontinuierlich überprüft und weiterentwickelt werden.

Als Ergebnis der strengen Qualitätspolitik wurde BT mit dem ISO 9001:2000 Zertifikat ausgezeichnet.

ISO 9001:2000 Zertifikat

Bereitstellung von Beratungsleistungen, bezogen auf Geschäftsmodelle oder den technischen Bereich, sowie Entwicklung, Implementierung und Betrieb von IT-Systemen, Produkten und Dienstleistungen entsprechend den Anforderungen unserer globalen Kundschaft.

Beste Kritiken

Unserem Kundenservice werden immer wieder Bestnoten attestiert. So hat BT beispielsweise seit 2004 neben vielen weiteren Auszeichnungen insgesamt 18 Gold Awards hinsichtlich Kundenzufriedenheit des Marktforschungsunternehmens Telemark Services Ltd. gewonnen.

BT ruht sich nicht auf seinen Lorbeeren aus: Die kontinuierliche Verbesserung unserer Services hat bei BT höchste Priorität. Von Telefonumfragen zur allgemeinen Kundenzufriedenheit bis hin zu spezifischen Umfragen zur Qualität unserer Services stellen wir uns der direkten Beurteilung durch unsere besten Kritiker: dem Feedback unserer Kunden. Diese direkte Kundenresonanz hilft uns, Verbesserungspotenziale zu identifizieren und unseren Service stückweise noch etwas besser zu gestalten.

BT Global Services nutzt dazu zwei verschiedene Umfragen:

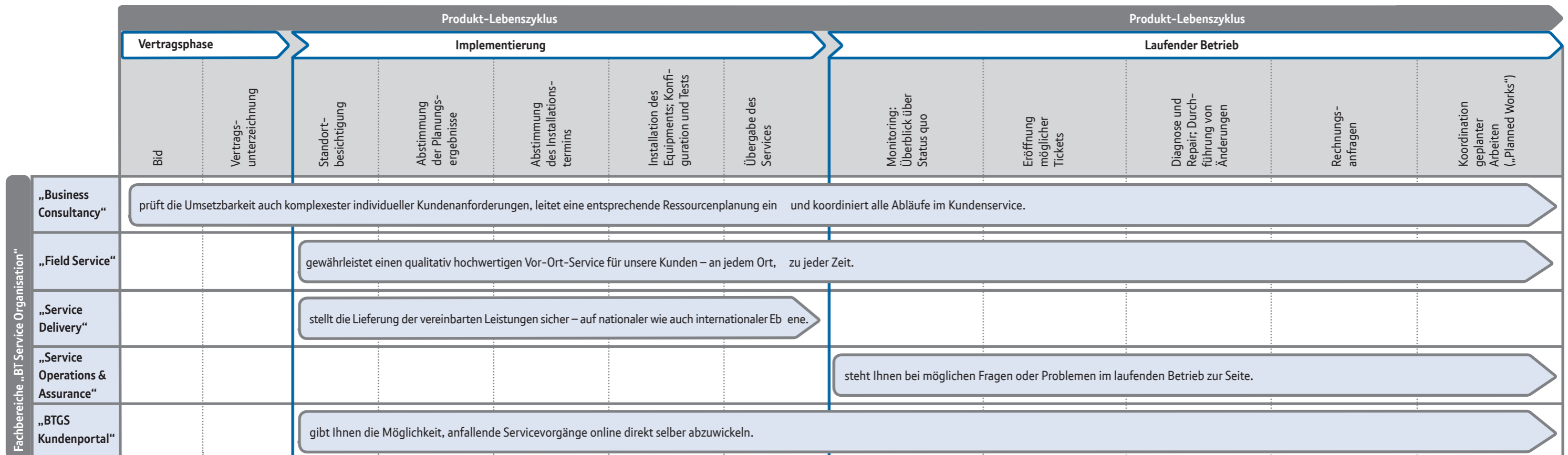
Tracker Survey

Sales, Produkte, Billing, Marketing, Customer Service

Event Driven Survey

Zeitnahe Befragung nach einem Event (Delivery/Repair)

Beide Befragungen werden zentral von unabhängigen Agenturen im Auftrag von BT Global Services durchgeführt. Die Auswahl der Kunden wird von der Agentur vorgenommen.



Die Fachbereiche der „BT Service Organisation“ stehen Ihnen in jeder Phase der Produktnutzung zur Seite.

Business Consultancy – Koordinator für komplexe Serviceleistungen

Die „BT Service Organisation“ bietet unseren Kunden komplexe Kundenserviceleistungen in jeder Phase ihrer Produktnutzung. Dies bedarf einer intensiven Koordination aller beteiligten Kundenservicefachbereiche inklusive deren operativer Abläufe. Aber auch angrenzende Fachbereiche wie „Vertrieb“ oder „Produktentwicklung“ gilt es hier einzubinden – damit bestellte Lösungen termingerecht beim Kunden implementiert und wichtige Aufgaben wie Support, Wartung und Entstörung ordnungsgemäß umgesetzt werden können.

Als zentrale Schaltstelle unterstützt der Fachbereich „Business Consultancy“ in München und Eschborn bei Frankfurt das Zusammenspiel der verschiedenen Fachbereiche bei BT Germany – damit Sie sich voll und ganz auf den problemlosen Einsatz der von Ihnen genutzten Dienste verlassen können.

Dreh- und Angelpunkt für optimalen Service

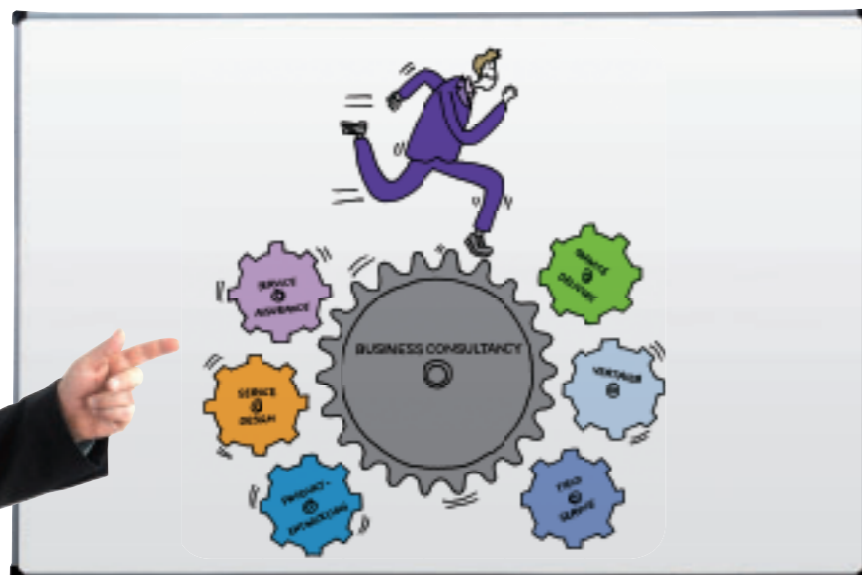
„Business Consultancy“ sorgt in vier Bereichen für eine professionelle Umsetzung der BT Kundenservices:

- Kontrolliert:**
Projekt-, Bid- und Ressourcen-Management
 Unsere Expertenteams stellen den planerischen Rahmen für die Serviceleistungen Ihrer Kundenprojekte auf: von der detaillierten Prüfung hochkomplexer individueller Kundenanfragen über die Planung und Realisierung komplexer, bereichsübergreifender Projekte nach IPMA-Standards (Intl. Project Mgmt. Association) bis hin zur Ressourcenverwaltung für den optimalen Einsatz der BT-Ressourcen.

- Innovativ:**
Domestic Launch & Business Improvement
 In enger Koordination mit dem Fachbereich „Produktentwicklung“ sorgen wir dafür, dass die operativen Abläufe bei bestehenden Produkten sowie bei der Einführung neuer BT-Lösungen glatt vonstattengehen.
- Effizient:**
Data & System Management
 Unsere Kundenbetreuer müssen stets mit aktuellsten Daten versorgt sein. Ein speziell ausgebildetes Team gewährleistet daher eine sehr hohe Datenqualität und eine intensive End-to-End-Betreuung unserer CRM-Systeme.
- Transparent:**
Operatives Performance-Management
 Unser Team erarbeitet in enger Abstimmung mit den anderen Fachbereichen übergreifende Maßnahmen zur stetigen Verbesserung der operativen Abläufe – als Basis dienen auch die Ergebnisse aus unseren Kundenbefragungen.

Fragen zum Status quo

Der Fachbereich „Business Consultancy“ sorgt im Hintergrund für störungsfreie Prozesse; bei Fragen steht Ihnen gerne Ihr **persönlicher BT-Account Manager** zur Verfügung.



Das „Business Consultancy“-Team koordiniert Serviceanforderungen und sorgt für reibungslose Abläufe.

Field Service – zuverlässiger Support vor Ort

Umfangreiche technologische Lösungen bedürfen eines Expertenteams hoch qualifizierter Techniker: Der deutsche Fachbereich „Field Service“ sorgt für den Aufbau der technischen Infrastruktur sowie für deren störungsfreien Betrieb in ganz Deutschland. So betreuen wir an ca. 180 technischen Standorten die gesamten technischen Anlagen von BT Germany.

Aber auch bei unseren Kunden vor Ort gewährleistet „Field Service“ einen ungestörten Serviceablauf rund um die Uhr – von der Schaltung einer Kundenverbindung über die Einmessung bis hin zur Störungsbeseitigung.

Technik in besten Händen

„Field Service“ betreut die BT Kunden auf vier Ebenen:

- Perfekter Start:**
Network & Service Installation
 - Durchführung von Messdienstleistungen nach ITU-T-Standards
 - Technische Implementierung von kundenspezifischen oder netzwerkrelevanten Aufgaben
 - Supplier Management von BT-Servicepartnern
 - Service-On-Demand (SOD) bei Installation
 - CPE-Installation, -Inbetriebnahme und -Migration am Kundenstandort
 - Installation von LAN- und VoIP-Equipment am Kundenstandort
- Betrieb ohne Kompromisse:**
Entstörung
 - Fehlerbehebung von Kundenstörungen gemäß vereinbarter Kunden-SLAs sowie Durchführung von „Planned Works“ und Notfallunterstützung bei Infrastrukturproblemen (24 h an 365 Tagen)
 - Service-On-Demand (SOD) bei Entstörung
 - Ersatzteilmanagement und -logistik
 - Support und Entstörung von CPE, LAN und VoIP am Kundenstandort
- Gute Connection:**
ICT-Services
 - Vor-Ort-Datacentre-Support (24 h an 365 Tagen)
 - Implementieren und Betreiben von LAN- und VoIP-Infrastrukturen
 - Aufbau von Telepresence-Anlagen
 - Präventive Wartung von VoIP-Elementen
- Das gewisse Extra:**
Dedizierte Kundenwünsche
 - Koordination der Installation und technisches Projektmanagement bei ausgewählten Non-Standard-Projekten
 - Single Point of Contact für alle Nodesite-relevanten Themen
 - Überwachung und gleichzeitige Unterstützung bei Auf- und Abbau der Nodesites



Die Mitarbeiter des „Field Service“ stehen für einen 1A-Technicservice vor Ort.

Service Delivery – Implementierung von 1A-Services

BT steht für flexible und individuelle Services – die selbstverständlich „nicht von der Stange“ sind. Hier sorgt bei BT Germany das 75-köpfige „Service Delivery“-Team an den Standorten München und Eschborn bei Frankfurt für die korrekte Bereitstellung der Kundenaufträge – rund 4.000 individuelle und rund 10.000 automatisierte Services pro Monat. Verantwortlich für die Lieferung nationaler und internationaler Leistungen und Services sorgt „Service Delivery“ für eine reibungslose Implementierung, die Einleitung der Rechnungsstellung und eine lückenlose Dokumentation – sowie für eine zuverlässige Übergabe an das „Service Operations & Assurance“-Team zur weiteren Betreuung.

Zu den Aufgaben des Teams gehört auch die regelmäßige Überprüfung interner und externer Zulieferer hinsichtlich Qualität und Performance.

Mehrwert von Anfang an

Um unseren Kunden eine punktgenaue Lieferung zu gewährleisten, erfolgt die Implementierung in einer festen, bewährten Abfolge von Arbeitsschritten – von der Auftragsannahme und Validierung über Kundenabstimmung, Lieferung, Infrastrukturmanagement und Konfiguration bis hin zur Inbetriebnahme und Übergabe. Dabei sorgt „Service Delivery“ in sechs verschiedenen Arbeitsfeldern für eine optimale Umsetzung:

- **Alles im Blick:**
Order Management
Den Kunden zugeordnete Mitarbeiter überwachen den Bestellprozess des Kundenauftrags von Anfang an – unter laufender Abstimmung direkt mit dem Kunden bis zur Übergabe der Services.
- **Offen für Sonderwünsche:**
Bespoke Order Management
Persönliche Teams widmen sich den selektiven und besonderen Anforderungen unserer Kunden, wie z. B. Größe und Komplexität der Kundennetze oder speziellen Anforderungen von Applikationen.

- **Nahtlose Kommunikation:**
Order Processing
Die Koordination und Durchführung der Inbetriebnahme der jeweiligen Services vor Ort erfolgt in enger Kommunikation mit dem lokalen Ansprechpartner beim Kunden.
- **Besonderes Augenmerk:**
Automated and Selective Services
Eine spezielle Betreuung erfahren die Bereiche hoch automatisierter Leistungen, wo ein hohes Volumen mit geringen manuellen Eingriffen umgesetzt wird, sowie maßgeschneiderte Lösungen für individuell abgestimmte, selektive Services unserer Kunden.
- **Spezialisierter Service:**
Leased Line Order Management
Ein eigenes Team steht für die Bestellung von Telekommunikationsdienstleistungen bei externen Zulieferern und für die Sicherstellung der Qualität der Zugangsleitungen bereit.
- **Technische Expertise:**
Service Configuration
Für die Konfiguration von komplexen Kundennetzen mit abschließender Funktionalitäten-Prüfung gemeinsam mit dem Kunden stehen persönliche Ansprechpartner zur Verfügung.

Lieferzeiten

Zur richtigen Zeit am rechten Ort: Die Lieferzeiten der BT Services.

BT ist in über 186 Ländern vertreten und arbeitet mit mindestens zwei Lieferanten in jedem dieser Länder zusammen.

Als sichere Planungsgrundlage für Sie teilen wir Ihnen schnellstmöglich Ihren genauen Liefertermin mit.

Unsere Lieferzeiten werden dabei individuell mit einem speziellen Kalkulator berechnet. Berücksichtigt werden hier die Länder, Bandbreiten, Lieferanten sowie die nationalen Feiertage.

Beziehen Sie Standard Services, teilen wir Ihnen in der Bestellbestätigung nach 15 Werktagen den genauen Liefertermin mit.

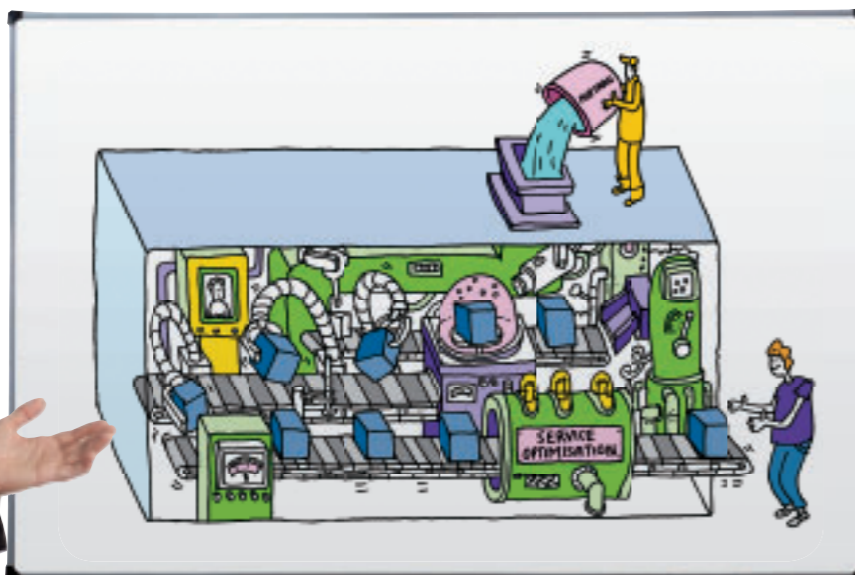
Bei Individual Case Based (ICB) Services verlängert sich die Zusage des genauen Liefertermins auf 25 Werktage, da hier im Vorfeld weitergehende Abhängigkeiten der technischen Realisierung berücksichtigt werden müssen.

Mit dem BTGS Kundenportal haben Sie die Möglichkeit, Ihre anfallenden Servicevorgänge selber online abzuwickeln – rund um die Uhr! Mehr dazu auf den Seiten 14–15.

Persönliche Ansprechpartner

Sie haben Fragen während der Implementierungsphase? Wir stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung: Bei Fragen zur Bereitstellung können Sie jederzeit Ihren **persönlichen BT-Ordermanager** kontaktieren.

Die Telefonnummer Ihres Ansprechpartners erhalten Sie nach Vertragsabschluss per E-Mail.



Das „Service Delivery“-Team sorgt für eine reibungslose Lieferung und Implementierung der BT Services.

Service Operations & Assurance – Kundenbetreuung im „daily business“

Geballte Servicekraft – das bietet BT selbstverständlich auch im laufenden Betrieb der von Ihnen genutzten Produkte.

Das „Service Operations & Assurance“-Team ist in Deutschland Tag und Nacht im Einsatz, um diesen hohen Anspruch zu erfüllen. Für unsere Kunden steht dafür das Customer Care Management Center (CCM) in Eschborn bei Frankfurt als Ansprechpartner für sämtliche Fragen oder Probleme hinsichtlich ihrer gebuchten Serviceleistungen nach der Implementierungsphase zur Verfügung. 7 Tage in der Woche von 0 bis 24 Uhr können über das CCM mögliche Störungen gemeldet und verfolgt werden. Darüber hinaus steht das CCM während der lokalen Geschäftszeiten gerne auch für Bestellungen und allgemeine Anfragen bereit.

Zur Sicherstellung eines funktionierenden Betriebes werden die von unseren Kunden genutzten Services von unserem „Service Operations & Assurance“-Team überwacht – Sie können sich so auf ein 24/7-Monitoring verlassen. Bei Servicebeeinträchtigungen oder Überschreitungen von definierten Schwellwerten sorgt unser Serviceteam dabei umgehend für eine Störungsbehebung.

Der Kundennutzen: Umfassende Kundenbetreuung und technische Expertise rund um die Uhr.

BT „Service Operations & Assurance“ verfügt über wichtige Schnittstellen zu den diversen Herstellern der Netzwerkplattformen.

Kundenservice par excellence

„Service Operations & Assurance“ steht mit zwei großen Kompetenzcentern für einen reibungslosen Support im laufenden Betrieb bereit:

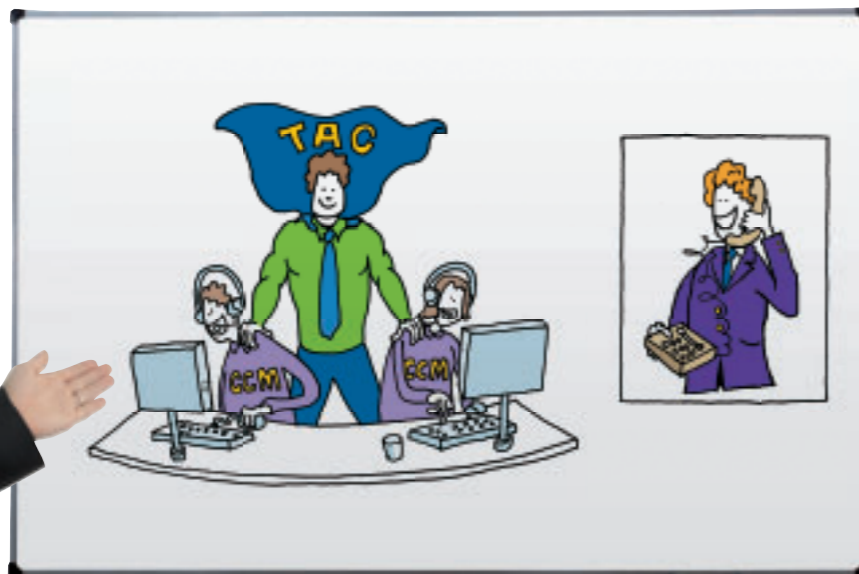
- Anlaufstelle für Kunden:**

Customer Care Management Center (CCM)
Das CCM steht unseren Kunden zur Meldung und Behebung möglicher Probleme zur Verfügung – von der Anrufannahme über die Diagnose bis hin zur Lösung des Problems. Darüber hinaus ist das CCM Ansprechpartner für Rechnungsanfragen, für die Koordination von geplanten Arbeiten (sog. „Planned Works“), für „Moves & Changes“, für das Monitoring von Kunden Netzwerken oder weitere technische Anfragen.

Maximal flexibel: Sie möchten Änderungen bei Ihren Services? Unsere Spezialisten im CCM kümmern sich auch darum – bei einfachen Änderungen gerne auch kurzfristig.

- Technologische Expertise im Hintergrund:**

Technical Assistance Center (TAC)
Im Hintergrund steht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des CCMs das TAC zur Verfügung: Als technologisches Expertenteam unterstützt das TAC das CCM-Team bei der Lösung besonders komplexer Fälle.



Die Mannschaft des Fachbereiches „Service Operations & Assurance“ steht den Kunden im laufenden Betrieb mit Serviceleistungen zur Verfügung.

Persönliche Ansprechpartner

Sie haben Fragen während des laufenden Betriebs oder möchten uns eine Störung mitteilen? Unser Team freut sich, Ihnen weiterhelfen zu können:

Mit dem BTGS Kundenportal haben Sie die Möglichkeit, Ihre anfallenden Servicevorgänge selber online abzuwickeln – rund um die Uhr! Mehr dazu auf den Seiten 14–15.

1) Ihr Kontakt bei Fragen/Störungsmeldung im laufenden Betrieb

Wollen Sie das CCM kontaktieren, wählen Sie je nach Produkt Ihren Ansprechpartner:

Produktbereich	Ansprechpartner bei BT Germany
Data/IP/ICT	CCM Serviceteam Data/IP/ICT
Transmission	CCM Serviceteam Transmission
Voice	CCM Serviceteam Voice

Die detaillierten Kontaktdaten erhalten Sie nach Vertragsabschluss.

2) Ihr Serviceteam im Eskalationsfall

Zuverlässigkeit beim Betrieb unserer Produkte und bei der Bearbeitung Ihrer Anfragen steht für uns an erster Stelle. Sollte dennoch einmal der Reklamationsfall eintreten, stehen unseren Kunden

persönliche Ansprechpartner innerhalb eines 5-stufigen Eskalationsprozesses zur Verfügung. Diese werden schnellstmöglich die Ursachen identifizieren und beheben.

Eskalationsstufe	Produktbereich	Ansprechpartner bei BT Germany
Stufe 1:	Premium & Bespoke	Operational Supervisor Premium & Bespoke
	Data/IP/ICT	Operational Supervisor Data/IP/ICT
	Transmission/Voice	Operational Supervisor Transmission/Voice
Stufe 2:	Premium & Bespoke	Manager Customer Support Premium & Bespoke
	Data/IP/ICT	Manager Customer Support Data/IP/ICT
	Transmission/Voice	Manager Customer Support Transmission/Voice
Stufe 3:	alle	Manager CCM
Stufe 4:	alle	COO BT Germany
Stufe 5:	alle	Vice-President Service Operations EMEA Region

Die detaillierten Kontaktdaten erhalten Sie nach Vertragsabschluss.

3) Ihr Ansprechpartner für alle Fälle

Unabhängig von der jeweiligen Eskalationsstufe steht unseren Kunden zusätzlich eine weitere, umfassende Eskalationsnummer zur Verfügung – und das rund um die Uhr.

Eskalationsstufe	Produktbereich	Ansprechpartner bei BT Germany
Unabhängig von der Eskalationsstufe:	alle	Eskalationsmanager

Die detaillierten Kontaktdaten erhalten Sie nach Vertragsabschluss.

BTGS Kundenportal – Servicemanagement auf Knopfdruck

Nutzen Sie einen innovativen Self-Service zur Bearbeitung anfallender Servicevorgänge: Auf der Basis aktueller Ansichten der BT-Backoffice-Systeme erhalten Sie mit dem „BT Global Services Kundenportal (kurz: BTGS Kundenportal)“ ein einzigartiges, offenes Tool für Ihr gesamtes Servicemanagement. Umfassende Funktionalitäten bieten Ihnen dabei einen aktuellen Überblick über genutzte BT-Services, die Sie so individuell, effizient und sicher verwalten können. 24 Stunden am Tag.

Die Vorteile des BTGS Kundenportals liegen auf der Hand: klare Strukturen und Supportfunktionen – und das bei maximaler Integrität und minimalen Kosten. Behalten Sie den Überblick über Ihre laufenden Bestellungen, melden Sie Probleme oder überwachen Sie die Störungsbehebung nach erstellter Störungsmeldung.

Klarer Nutzen

Als innovatives Medium zur Verwaltung Ihres BT-Accounts bietet das BTGS Kundenportal klare Vorteile:

- Unkomplizierte Kommunikation mit BT; problemlose Abwicklung täglicher Geschäftsaktivitäten
- Deutliche Zeitersparnis durch Online-Kooperation auf Basis von Echtzeitinformationen und tagesaktuellen Daten
- Klare Reduktion des täglichen E-Mail-Verkehrs durch gemeinsame Online-Nutzung von Informationen und Dokumenten
- Verbessertes Überblick über bestehende Verbindungen und Status quo; optimierte Kontrollmöglichkeiten z.B. bei Problembehebungen
- Zugriff auf verschiedenste Services und bestehende Dienste in einem Portal
- Hohe Optimierungspotenziale durch zeitnahe Analyse der Service- und Netzwerkperformance
- Streng kontrollierte Zugriffs- und Verschlüsselungsroutinen



Das BTGS Kundenportal bietet Ihnen eine innovative Plattform für Ihr gesamtes Service-Management.

Alles im Blick

Nach erfolgter Registrierung legt BT Ihren Kunden-Account individuell für Sie an und sendet Ihnen die Zugangsdaten per E-Mail automatisch zu. Über www.myaccount.globalservices.bt.com stehen Ihnen sämtliche Funktionalitäten rund um die Uhr zur Verfügung. Nachfolgend die wichtigsten Funktionalitäten des BTGS Kundenportals:

- **Aktualität:**
Auftragsstatus
Tagesaktuelles Nachverfolgen von Bestellungen
- **Echtzeit:**
Störungsverfolgung
Melden von Störungen (Öffnen von Tickets)
Online-Abfrage des aktuellen Status einer Störungsbearbeitung
- **Überblick:**
Inventarliste
Echtzeitanzeige der Bestände (Zugangsleitungen, CPEs, Netzwerkverbindungen, VPNs) für verschiedene Standorte
- **Kooperation:**
Gemeinsam genutzte Web-Ordner
Unkomplizierter Austausch von Dokumenten mit BT oder innerhalb des Kunden-Accounts/übersichtliche Dokumentenverwaltung
- **Transparenz:**
Netzwerk- & Produkt-Performanceberichte
Zugriff auf Reports über die Netzwerkperformance/einheitlicher Zugriff zu weiteren produktspezifischen BT-Portalen und -Reports

Einladend und benutzerfreundlich

Um Ihnen die Verwaltung so einfach wie möglich zu machen, haben wir bei der Gestaltung des Portals besonderen Wert auf Anwenderfreundlichkeit gelegt: von einer komfortablen Menüführung mit mehrsprachiger Oberfläche, Kontext-Hilfe für alle Funktionen über eine Rund-um-die-Uhr-Unterstützung durch einen dedizierten Helpdesk bis hin zu individualisierten Ansichten und Einstellungen über den User-Self-Service. Und das alles ohne zusätzlichen Bedarf an Hard- oder Software oder zusätzliche Kosten für Installation und Betrieb des Portals!

Persönliche Ansprechpartner

Sie haben Fragen zum BTGS Kundenportal oder wünschen eine Beratung? Eine Vielzahl an Kontaktmöglichkeiten steht für Sie bereit:

1) BTGS Kundenportal-Helpdesk

Das englischsprachige Serviceteam dieses dedizierten Support-Services steht Ihnen rund um die Uhr zur Verfügung. Kontaktieren Sie uns via E-Mail: gsphelp@bt.com – oder rufen Sie uns an unter **+44 184 780 5403**.

In Ihrem BTGS Kundenportal bieten wir Ihnen auch ein **Formular mit Freitextfeldern** für Ihre Fragen und Anregungen zum direkten Feedback an das Helpdesk-Team (Bitte beachten Sie, dass dieses Freitextfeld derzeit nur in Englisch bearbeitet werden kann).

2) CCM Customer Care Management-Team

Selbstverständlich können Sie sich auch mit der deutschsprachigen Kundenbetreuung des CCMs in Verbindung setzen. 24 Stunden – an 365 Tagen. Nutzen Sie zur Kontaktaufnahme rund um Fragen zum BTGS Kundenportal bitte Ihre **persönliche BT-Service Nummer**, die Sie von Ihrem BT-Accountteam erhalten.

3) BT-Account Manager

Zusätzlich hilft Ihnen natürlich auch Ihr **persönlicher BT-Account Manager** jederzeit gerne weiter.



Einfach einloggen – und schon sind Sie auf der Startseite Ihres persönlichen BTGS Kundenportal-Kontos.

BT (Germany) GmbH & Co. oHG
Barthstraße 4
80339 München

**BT Service Organisation. Weil Service von der Stange nicht reicht.
Sie haben noch Fragen? Wir sind gerne für Sie da.**

Mehr Informationen zum Unternehmen BT Germany
und zur BT Service Organisation erhalten Sie unter
www.bt.com/globalservices

Oder rufen Sie uns an unter **0180/22 22 11 2***

* 6 Cent pro Anruf aus den meisten deutschen Festnetzen.
Bei Anrufen aus Mobilfunknetzen können höhere Kosten entstehen.

Die in dieser Broschüre beschriebenen Leistungen, Dienste, Geräte und Produkte werden vorbehaltlich Verfügbarkeit, Zwischenverkauf, technischer und betrieblicher Änderungen freibleibend angeboten.
Die vorliegende Veröffentlichung ist kein Vertragsbestandteil. Es gelten die Allgemeinen und Besonderen Geschäftsbedingungen der BT (Germany) GmbH & Co. oHG und der British Telecommunications plc.
Alle verwendeten Marken und Warenzeichen werden anerkannt.

© BT (Germany) GmbH & Co. oHG

PHME 57881/10/09. Gedruckt auf Papier, das internationalen Umweltschutzstandards entspricht.

