



Success Story

Deutsche Telekom –

Effizienzsteigerung und

Automatisierung mit

the Savvy Suite

# Effizienzsteigerung und Automatisierung mit der SavvySuite

## Unser Kunde: Ein globaler Innovationsführer

Die **Deutsche Telekom AG** gehört zu den weltweit führenden Telekommunikationsunternehmen und ist ein Vorreiter der digitalen Transformation. Mit über 200.000 Mitarbeitern und einer Präsenz in mehr als 50 Ländern setzt das Unternehmen auf höchste Standards in Datenschutz, IT-Sicherheit und Compliance.

Neben Festnetz-, Mobilfunk- und Internetdienstleistungen treibt die Deutsche Telekom innovative digitale Lösungen voran, um den Ansprüchen eines globalen Marktes gerecht zu werden. Alle IT Services für die Deutsche Telekom werden durch die Deutsche Telekom IT GmbH erbracht.

## Die Herausforderung

### Komplexe Eigenentwicklungen bremsen Innovationen

Vor der Einführung der SavvySuite stand die Deutsche Telekom IT GmbH vor einer wegweisenden Entscheidung. Zwei Eigenentwicklungen – ein Frontendsystem und ein Backendsystem für die Provisionierung – stießen an ihre Grenzen. Anpassungen und Erweiterungen wurden zunehmend aufwendig, und selbst vermeintlich einfache Änderungen führten zu hohen Kosten und langen Entwicklungszyklen.

Ein großes Problem stellte die fehlende Automatisierung zahlreicher Prozesse dar. Diese wurden teilweise noch manuell ausgeführt, was zu einer erhöhten Fehleranfälligkeit und zu ineffizienten Abläufen führte. Der Bestellprozess neuer IT Services war anfangs oft intransparent und schwer nachvollziehbar, was die Akzeptanz durch Endnutzer beeinträchtigte und zu Bestellungen hauptsächlich durch IT-Koordinatoren führte. Ein echter Self-Service in allen Bereichen der Bestellung und Verwaltung der IT Services war nicht gegeben. Darüber hinaus fehlte es den bestehenden Systemen an Flexibilität, um auf die Anforderungen internationaler Beteiligungen und Gesellschaften einzugehen.

Ein IT-Leiter der Deutschen Telekom bringt es auf den Punkt:

*„Unsere bestehenden Systeme waren ein Hindernis für Innovationen und Effizienzsteigerungen – es musste etwas Grundlegendes geändert werden.“*

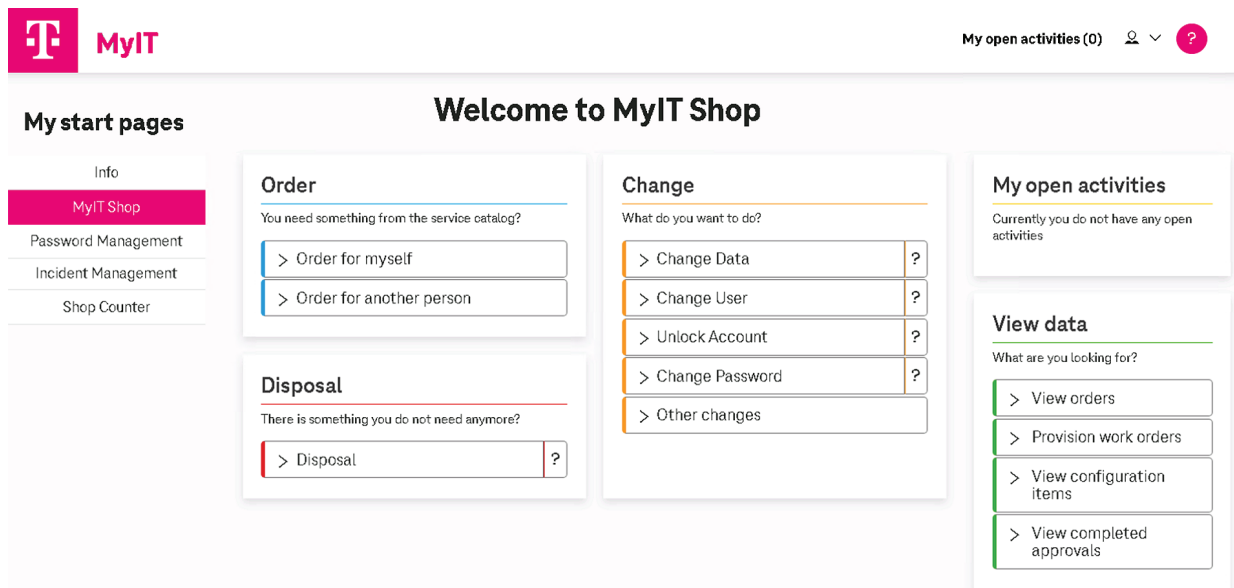
## Die Lösung

### Einführung der SavvySuite

Die Entscheidung fiel auf die SavvySuite, ein Produkt, das genau auf die Anforderungen der Deutschen Telekom passt. Die Plattform wurde mit den Modulen Identity Management, Servicekatalog, Request Management und Workorder Management eingeführt und löste die veralteten Eigenentwicklungen nacheinander vollständig ab. Der erste Schritt war die Automatisierung zentraler Prozesse, insbesondere der sogenannten Joiner-Mover-Leaver-Abläufe. Dadurch konnten neue Mitarbeiter sofort mit allen erforderlichen Services ausgestattet werden. Parallel dazu wurde das Active Directory bereinigt, was zu einer signifikanten Verbesserung der Datenqualität führte und manuelle Clearing-Fälle deutlich reduzierte. Bereits in der ersten Phase konnten Services wie AD-Accounts, Mailboxen und Fileshares automatisiert bereitgestellt werden.

In einer zweiten Projektphase wurde die Plattform erweitert, um die vollständige Integration aller Client-Services zu ermöglichen. Von der Hardware- und Softwarebereitstellung bis hin zu automatisierten Workflows für Gerätetausch und die Bereitstellung von Hardware über Packstationen – die Telekom etablierte eine moderne Umgebung für den Arbeitsplatz der Zukunft. automatisierten Workflows für Gerätetausch und die Bereitstellung von Hardware über Packstationen – die Telekom etablierte eine moderne Umgebung für den Arbeitsplatz der Zukunft.

*„Durch die SavvySuite konnten wir nicht nur Prozesse optimieren, sondern auch eine Plattform schaffen, die international skalierbar ist und flexibel an neue Anforderungen angepasst werden kann.“*



theSavvySuite Startseite bei der Deutschen Telekom – Übersicht relevanter Aktionen im Shop

## Mehrwerte

### Automatisierung und Benutzerfreundlichkeit

Die Einführung der SavvySuite brachte der Deutschen Telekom zahlreiche Vorteile, die weit über die ursprünglichen Erwartungen hinausgingen. Die Automatisierung zentraler Prozesse führte zu einer erheblichen Reduktion manueller Tätigkeiten und trug dazu bei, dass bis zu 80 % der Arbeitszeit im Identity Management eingespart werden konnten. Die optimierten Abläufe steigerten zudem die Prozessqualität: Manuelle

Fehler wurden reduziert, die Datenqualität in den IDM-Systemen verbessert und die Compliance gestärkt. Auch die Usability wurde deutlich erhöht. Ein modernes Self-Service-Portal ermöglicht es Endnutzern, Services intuitiv zu bestellen, ohne dass IT-Koordinatoren eingreifen müssen. Dies führte nicht nur zu einer höheren Akzeptanz, sondern auch zu einer nachweislich gesteigerten Zufriedenheit.

Ein IT-Manager der Telekom bestätigt:

*„Noch nie war es so einfach, unsere Services direkt zum Anwender zu bringen. Neben den intuitiven Bestellungen durch Nutzer können wir Massenbestellungen und Massenänderungen vollautomatisiert auslösen – sogar aus Drittsystemen. Die Flexibilität der SavvySuite ist beeindruckend.“*

Die neue Plattform erwies sich auch als international skalierbar. Nationale und internationale Gesellschaften konnten von Synergien profitieren, indem Services zentral bereitgestellt und verwaltet wurden. Die Zeit bis zur Einführung neuer Services verkürzte sich erheblich, was das agile Vorgehen der Deutschen Telekom IT optimal unterstützt.

---

## Ergebnisse

### Zahlen, die überzeugen

Die Ergebnisse sprechen für sich: Mit der SavvySuite werden 17 Millionen Bestände verwaltet, von denen derzeit 8,4 Millionen aktiv genutzt sind. Das System verarbeitet über eine Million Workflows pro Tag – ein Meilenstein in der Prozessautomatisierung. Insgesamt werden 17.000 Services im System geführt, von denen 10.000 direkt durch die Mitarbeiter bestellbar sind.

Darüber hinaus konnte die Telekom mehrere Altsysteme ablösen und damit signifikante Betriebskosten einsparen. Die SavvySuite integriert über 40 unterschiedliche Systeme – von proprietären Schnittstellen bis hin zu modernen Architekturen. Diese Fähigkeit, in einer heterogenen Landschaft über 70 Schnittstellen flexibel und effizient zu betreiben, war entscheidend für den Erfolg.

Heute bietet die SavvySuite stabile Schnittstellen und nachhaltige Prozesse, die durch konfigurierbare Funktionen jederzeit flexibel angepasst werden können.

### Herausforderungen und Flexibilität

Die Einführung der SavvySuite war nicht ohne Herausforderungen. Die Vielzahl an bestehenden Legacy-Systemen, die während des Projekts angebunden werden mussten, stellte hohe Anforderungen an die Flexibilität der Lösung. Zudem sorgten individuelle Sicherheits- und Compliance-Anforderungen für zusätzliche Komplexität. Trotzdem gelang es, diese Hürden zu überwinden und eine benutzerfreundliche und agile Plattform zu schaffen.

Ein IT-Verantwortlicher fasst zusammen:

*„Eine Greenfield-Lösung war in unserer Umgebung nicht denkbar – doch die SavvySuite hat uns mit ihrer Anpassungsfähigkeit überzeugt. Der geringe Aufwand, mit dem wir fast 70 Schnittstellen zu verschiedensten Systemen realisieren konnten, war beeindruckend. Die Flexibilität, legacy- und moderne Systeme anzubinden, hat vieles erleichtert.“*

# Ausblick: Eine Plattform mit Zukunft

Drei Jahre nach der Einführung betreibt die Deutsche Telekom IT die SavvySuite eigenständig und nutzt sie, um kontinuierlich neue Services im Konzern bereitzustellen. Dank der hohen Flexibilität der Plattform können Anpassungen schnell und effizient durch das interne Change-Team umgesetzt werden.

Die enge Zusammenarbeit mit syscovery als Hersteller hat sich als echter Erfolgsfaktor erwiesen. In regelmäßigen Feedback and Future Sessions fließen wertvolle Rückmeldungen zu Usability, Barrierefreiheit und Sicherheit direkt in die Weiterentwicklung der SavvySuite ein.

Die gelebte Partnerschaft zwischen der Deutschen Telekom, syscovery und der Universität Bonn zeigte, wie durch kollaborative Zusammenarbeit Innovation entsteht. Gemeinsam wurde UX-Konzept der SavvySuite auf die Bedürfnisse der Endnutzer im Konzern weiter zugeschnitten. Diese partnerschaftliche Zusammenarbeit hat die SavvySuite noch intuitiver und zukunftsfähiger gemacht.

Die SavvySuite hat nicht nur bestehende Probleme gelöst, sondern auch den Grundstein für eine zukunftsfähige IT-Infrastruktur gelegt.

Möchten Sie erfahren, wie die SavvySuite auch Ihre IT-Landschaft optimieren kann?

Kontaktieren Sie uns noch heute!

„Die SavvySuite hat unsere Prozesse revolutioniert – schneller, effizienter und flexibler als je zuvor.“



Sollten Sie noch Fragen haben, dann freuen wir uns auf Ihren Anruf oder eine E-Mail von Ihnen. Wir nehmen uns gerne Zeit für Sie.



syscovery Business  
Solutions GmbH  
Am Römischen Kaiser 7  
67547 Worms

49 6241 940 90 0  
info@syscovery.de

[www.syscovery.de](http://www.syscovery.de)