

# BESTER SERVICE: SCHNELL, SMART, FLEXIBEL UND MENSCHLICH



*Einfach anders machen:  
16.000 Kundenberater ziehen  
ins Homeoffice.*



© Telekom Deutschland GmbH

*Das Telekom-Servicecenter in Brühl ist aktuell verwaist, die Kundenberater arbeiten aus dem Homeoffice.*

**Die weltweite Corona-Krise ist eine riesige Herausforderung für unsere Gesundheit, das Zusammenleben der Menschen und für die Wirtschaft.** Allein in der DACH-Region mussten bereits Hunderttausende Firmen Kurzarbeit anmelden oder die Arbeit vorübergehend ganz einstellen. Bei uns im Kundenservice der Telekom Deutschland hingegen ist derzeit gar nicht daran zu denken, weniger zu arbeiten. Im Gegenteil: Unsere 30.000 Mitarbeiter haben alle Hände voll zu tun, damit 60 Millionen Kunden Internet und Telefon zuverlässig nutzen können.

#### **Leben hat sich in die digitale Welt verlagert**

Schließlich betreiben wir eine kritische Infrastruktur: Auf Festnetz, Mobilfunk und Breitbandverbindungen sind Gesellschaft und Industrie in Zeiten des Corona-Virus mehr denn je angewiesen – jetzt, da sich Arbeit und Leben von Millionen Menschen ganz stark in die digitale Welt verlagert haben. Darum sind wir als Service-Team auch ganz besonders gefordert: Wir müssen in dieser Ausnahmesituation dafür sorgen, dass jeder unserer Privat- und Geschäftskunden weiterhin zuverlässig telefonieren, chatten und surfen kann – mit Angehörigen, Freunden, Kollegen oder den eigenen Kunden.

Doch das ist leichter gesagt als getan, wenn man bedenkt, dass unsere 30.000 Servicekräfte im Innen- und Außendienst mit den gleichen Herausforderungen zu kämpfen haben, wie alle anderen Menschen: erhöhte Ansteckungsgefahr, zusätzliche Kinderbetreuung, eingeschränkte Verkehrsangebote und etliche Schwierigkeiten mehr. Daher mussten wir einen echten Spagat meistern: die Gesundheit unserer Mitarbeiter bestmöglich schützen und gleichzeitig den Service für über 60 Millionen Kunden aufrechterhalten, die schon an normalen Tagen rund 270.000-mal Kontakt zu unserem Team aufnehmen.

#### **Aus 50 werden 16.000 Servicecenter**

Dass dieser Spagat ohne Homeoffice nicht gelingen würde, war uns Mitte März schnell klar. Doch bisher arbeiteten lediglich 15 Prozent unserer Hotline-Mitarbeiter mobil. Bei Weitem nicht genug, um die gesamte Mannschaft vor einer Ausbreitung des Corona-Virus zu schützen. So standen

## 16.000

Nach knapp einer Woche waren alle unsere 16.000 Kundenberater aus über 50 Servicecentern bundesweit erfolgreich ins Homeoffice gewechselt.

## 7.000

Unsere 7.000 Service-Techniker müssen, trotz Risiken für die eigene Gesundheit, weiterhin raus zu unseren Kunden – und das rund 40.000-mal am Tag.

## 30.000

Die Corona-Krise hat uns eindrucksvoll bewiesen, dass wir auf dem richtigen Weg sind und mit unseren 30.000 Mitarbeitern alles schaffen können.

mein Managementteam und ich vor einer echten Herkulesaufgabe: Wie bekommen wir 16.000 Kundenberater aus über 50 Servicecentern bundesweit kurzfristig ins Homeoffice? So etwas hatte es bei uns – trotz aller Krisenpläne, die wir in der Schublade haben – noch nicht gegeben.

Ein bereichsübergreifendes Team aus Service, Technik und IT hat trotzdem das Unmögliche möglich gemacht – und das in Rekordzeit: In einem der größten IT-Rollouts unserer Service-Organisation haben wir rund 16.000 Laptops und Desktop-PCs remotefähig gemacht. Zunächst haben wir die Teams mit Laptops ausgestattet, die kritische Geschäftsfälle bearbeiten. Zusätzlich auch Mitarbeiter mit Vorerkrankungen oder Alleinerziehende, die Kinder betreuen mussten. Sie durften als erste ins Homeoffice umziehen. Doch selbst ein Konzern wie die Telekom hat nicht 10.000 Laptops in der Schublade liegen, um ad hoc alle Innendienstler und Disponenten remotefähig zu machen. Also galt auch hier unser Motto: Einfach. Anders. Machen. Umzug schrittweise und zentral koordiniert. Gemeinsam mit der Technik und der IT haben wir die vorhandenen Desktop-PCs aus den Servicecentern für das Arbeiten von zu Hause aus vorbereitet. Dafür installierte ein Projektteam zunächst einen VPN-Client auf allen Rechnern, damit unsere Beraterinnen und Berater auch aus dem Homeoffice jederzeit sicher auf das Unternehmensnetzwerk und die nötigen Anwendungen zugreifen können. Parallel dazu haben wir verschiedene Netz- und IT-Tests durchgeführt, um sicherzustellen, dass die Systeme die zusätzliche Last bewältigen.





*Das Motto der Telekom in Zeiten von Corona:  
Wir sind für Euch da, damit Ihr füreinander da  
sein könnt.*

*Telekom-Service-Chef Dr. Ferri Abolhassan ist stolz  
auf sein Team, das nach wie vor für 60 Millionen  
Kunden da ist – aus dem Homeoffice.*



*Eigentlich arbeiten die Kundenberater in 50 Service-Centern, doch aktuell machen sie es einfach anders.*

3 Bilder: © Telekom Deutschland GmbH

→ Als nach nur zwei Tagen alle Ampeln auf „grün“ standen, haben wir mit dem Umzug der 16.000 Hotline-Mitarbeiter und Disponenten begonnen – schrittweise und zentral koordiniert: Unsere Operating Offices informierten die einzelnen Kundenteams, wann sie an der Reihe sind und ihre Rechner, Monitore und Mäuse nach Schichtende einpacken und mit nach Hause nehmen durften. Zuvor mussten die Teamleiter noch von jedem Mitarbeiter eine unterschriebene Datenschutzerklärung (DSGVO) einsammeln. Denn die DSGVO hat natürlich auch in Zeiten des Corona-Virus in den eigenen vier Wänden bestand.

### **Einfach anders machen auch im Arbeitsalltag**

Nach knapp einer Woche waren alle unsere Kundenberater erfolgreich ins Homeoffice gewechselt. Anfangs hat es – trotz des Supports unserer Arbeitsplatz-Spezialisten – zwar an der einen oder anderen Stelle noch etwas geruckelt. Aber viele Kollegen haben sich gegenseitig unterstützt und kleinere Probleme gemeinsam gelöst. Einige haben sogar Fahrgemeinschaften gebildet, um die Hardware nach Hause zu bekommen. Da war ein ganz großer Teamspirit zu spüren.

Einfach anders machen, gilt auch für den Arbeitsalltag unserer 16.000 Kundenberater im Homeoffice: Sie stehen noch viel mehr als sonst vor der Herausforderung, Familie und Job unter einen Hut zu bringen. In den 16.000 Homeoffices ist natürlich viel mehr los als in unseren 50 bundesweiten Servicecentern. Da schreit mal ein Kind, da bellt mal ein Hund, da klingelt mal der Paketbote. Aber das ist derzeit bei vielen unserer Kunden genauso. Sie haben Verständnis dafür und freuen sich, dass ihnen weiterhin zügig geholfen wird, wenn Telefon oder Internet mal streiken. Wir bekommen da tolles Feedback von unseren Kunden.

### **Andere Herausforderungen im Außendienst**

In unserem technischen Außendienst haben wir ganz andere Herausforderungen: Unsere 7.000 Service-Techniker können ihren Job leider nicht aus dem Homeoffice erledigen. Sie müssen, trotz Risiken für die eigene Gesundheit, weiterhin raus zu unseren Kunden – und das rund 40.000-mal am Tag. Sie schalten und entstören Anschlüsse, schauen, dass das Heimnetzwerk auch dann noch funktioniert, wenn Vater und Mutter parallel aus dem Homeoffice arbeiten und die Kinder nach den Hausaufgaben Internet-Fernsehen schauen oder eine Gaming-Session einlegen.

Dabei versuchen wir unsere Service-Techniker natürlich bestmöglich zu schützen – durch Atemmasken, Einmalhandschuhe und Desinfektionsmittel. Dennoch bleibt da

ein mulmiges Gefühl bei den Kolleginnen und Kollegen. Sie könnten sich ja trotzdem mit dem Corona-Virus infizieren. Darum ist es umso schöner, dass viele Kunden diese Leistung auch anerkennen und unseren Technikern positive Rückmeldungen geben.

### **Zusätzliche Handlungsspielräume für Techniker**

Wir geben unseren Mitarbeitern und Führungskräften in diesen besonderen Zeiten zudem besondere Handlungsspielräume: Wenn unsere Techniker beim Kunden vor Ort Krankheitssymptome wie Husten, Schnupfen oder Anzeichen von Fieber bemerken, dürfen sie den Auftrag abbrechen und mit dem Kunden einen neuen Termin abstimmen. Dann geht die Gesundheit unserer Kolleginnen und Kollegen einfach vor!

Dem Kunden bieten wir in solchen Fällen eine Überbrückungslösung an, wie zum Beispiel einen Daten-Gutschein oder einen Hybrid-Router, der Mobilfunk und Festnetz gleichzeitig beherrscht. So kann der Kunde wenigstens unser Telekom-Mobilfunknetz nutzen und ist online erreichbar. Zudem verzichten wir auf seine Unterschrift beim Auftrag. Auch das ist eine kleine Maßnahme, um unnötige Kontakte zu vermeiden, Abstand zu halten und die Ansteckungsgefahr in beide Richtungen zu verringern.

### **Corona zeigt: Mitarbeiter machen im Service den Unterschied**

An unserem Anspruch, besten Service zu bieten, hat sich trotz dieser zusätzlichen Herausforderungen nichts geändert: Wir sind erst dann zufrieden, wenn es unsere Kunden sind. Darum bleibt tadelloser Service unser großes Ziel. Wir wissen, dass das ein dickes Brett ist, das wir da bohren. Aber die Corona-Krise hat uns eindrucksvoll bewiesen, dass wir auf dem richtigen Weg sind und mit unseren 30.000 Mitarbeitern alles schaffen können. Mit ihrer Erfahrung, Kompetenz, Empathie und Leidenschaft machen sie im Service einfach den Unterschied aus. Denn trotz aller Widrigkeiten sind wir weiter für unsere Kunden da, damit diese füreinander da sein können. Ohne die besten Mitarbeiter wäre das nicht möglich.

AUTOR: DR. FERRI ABOLHASSAN,  
SERVICE-CHEF DER TELEKOM DEUTSCHLAND GMBH

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