

## Magenta Infos NTT DATA und Tangity Deutsche Telekom Frontline Information Management System

DIGITAL SUCCESS STORY / INFORMATION MANAGEMENT SYSTEM

Ein Informations Management System, das eine Vielzahl von Arbeitsabläufen auf die Bedürfnisse der verschiedenen Benutzergruppen effizient unterstützt.

#### Team:

- Deutsche Telekom
- Tangity
- NTT DATA

#### Services:

- Experience Design
- Product Design
- Digital Product Engineering

### Die Herausforderung:

Die Deutsche Telekom hat seit 2021 das Vertriebs- und Servicegeschäft für die Betreuung ihrer Privat- und Geschäftskunden in Deutschland gebündelt. Rund 32.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Service Centern, in Shops sowie im Außendienst kümmern sich um die Anliegen von Privat- und Geschäftskunden. Ziel ist es den Kunden im Verkaufsgespräch eine optimale Beratung zu bieten und im Falle von Fragen und Problemen eine Lösung beim ersten Kontakt zu ermöglichen.

Um den Mitarbeitern in Vertrieb und Service schnelle und effektive Unterstützung im Kontakt mit dem Kunden zu bieten, müssen alle Informationen rund um Produkte, Tarife und Prozesse schnell, leicht und verlässlich zur Verfügung stehen. Tools zur Beratung von Tarifen oder der Verfügbarkeit von Produkten und Services müssen intuitiv bedienbar sein und die Beratung vereinfachen.

**Tina Luisa Man**  
Leiterin Infomanagement,  
Telekom Deutschland

» Mit Magenta Infos haben die Frontline Mitarbeiter von Telekom Deutschland einen intuitiven Zugang zu allen Informationen, die sie für die Beratung unserer Kunden benötigen. NTT DATA war der Partner, der uns von der UX Beratung bis zur technischen Umsetzung der Lösung alles aus einer Hand liefern konnte.«

## Die Lösung:

NTT DATA hat zusammen mit dem Infomanagement Team von Telekom Deutschland und seinem Design Studio Tangity die Lösung „Magenta Infos“ von Grund auf neu gestaltet. Die User Experience wurde auf das schnelle Auffinden und einfache Erfassen von Informationen hin ausgelegt, die Bedienung und das Design von Beratungstools wurden intuitiv und effizient gestaltet.

Die technische Umsetzung erfolgte agil durch ein europäisches Team von NTT DATA auf Basis einer Microservice Architektur in AWS EKS. Das Frontend wurde als Single Page Application auf Basis von React entwickelt und greift mittels GraphQL auf die Inhalte des „headless“ in AWS EKS betriebene Content Management System von Coremedia zu. Continuous Integration und Continuous Deployment erfolgen voll automatisiert, die gesamte Cloud Infrastruktur wird mit AWS Cloudwatch überwacht.

**Oliver Schöb**  
Executive Client Partner  
NTT DATA

»Zusammen mit dem Team von Telekom Deutschland haben wir eine innovative Lösung auf Basis von AWS und Coremedia entwickelt und vom UX Prototyp bis zum Rollout an viele tausend Nutzer begleitet. Das ist unser Verständnis von Partnerschaft in der digitalen Transformation.«

## Der Nutzen:

Informationen über Produkte, Tarife und Prozesse sowie die Beratungstools werden in einer integrierten Lösung mit attraktivem und modernem User Interface Design bereitgestellt. Magenta Infos ist sowohl für die Nutzung am Desktop als auch für die mobile Nutzung auf Tablet oder Smartphone ausgelegt. Das Redaktionsteam pflegt Inhalte jetzt an zentraler Stelle in einem modernen Frontend. Die Qualitätssicherung der Inhalte erfolgt zentral in einem integrierten Prozess. Der Betrieb der Plattform in unterschiedlichen AWS Verfügbarkeitszonen stellt eine hohe Systemverfügbarkeit sicher, neue Releases können ohne Wartungsfenster live gestellt werden. Die Betriebskosten werden durch den Einsatz von AWS optimiert, denn benötigte Systemressourcen werden nur noch „on demand“ zur Verfügung gestellt und abgerechnet. Magenta Infos ist eine fachlich und technisch hoch-innovative Lösung aus einer Hand.

### Kontakt:

Oliver Schöb  
Executive Client Partner  
NTT DATA DACH  
+49 163 4212454  
Oliver.Schoeb@nttdata.com

### Über NTT DATA

NTT DATA – ein Teil der NTT Group – ist Trusted Global Innovator von Business- und IT-Lösungen mit Hauptsitz in Tokio. Wir unterstützen unsere Kunden bei ihrer Transformation durch Consulting, Branchenlösungen, Business Process Services, IT-Modernisierung und Managed Services. Mit NTT DATA können Kunden und die Gesellschaft im Allgemeinen selbstbewusst in die digitale Zukunft gehen. Wir setzen uns für den langfristigen Erfolg unserer Kunden ein und kombinieren globale Präsenz mit lokaler Kundenbetreuung in über 50 Ländern.

Weitere Informationen finden Sie auf [de.nttdata.com](https://de.nttdata.com)