Customer Self-Service Research

# Architecture and Principles for the Customer Self-Service Management in Telecommunication

## Scenarios

* Order and activation management
* Service management
* Billing management
* Trouble administration
* Maintenance
* Performance reports
* Network management
* Profile management
* User experience management
* Feedback

## Benefits for User

* More involved user role in managing own services
* Easier access to service provider
* More efficient communication to service provider
* Easier configuration, self-optimization
* Shorter time between order and availability

## Benefits for Provider

* Enhanced capability to check customer experience
* Reduced maintenance, operation and marketing cost
* Easier and faster provision of services
* Simplified business processes
* Closer relationship to customer

# Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

* Informationspflicht über “Metadaten” bei Datenerhebung (vgl. Art. 13, 14)
  + Self-Service Szenarien
    - Erhebung personenbezogener Daten unter Angabe vorgeschriebener Metadaten z.B zur Erstellung / Modifikation eines Nutzer Profils
  + Self-Service Scenario Anforderungen
    - Liste der zu erhebende personenbezogenen Daten muss bereitgestellt werden
    - Metadaten zu den jeweiligen Datentypen müssen bereitgestellt werden
  + Technologische Überlegungen
    - Annahmen:
      * Connector kennt zu erhebende Daten nicht
      * Unternehmensarchitektur hat die erforderlichen Metadaten nicht
    - Folgerungen
      * Unternehmensarchitektur muss Connector mitteilen, welche Daten benötigt werden
      * Integrationsarchitektur muss Metadaten zu den angefragten Daten einspeisen (konfiguriert durch Unternehmen)
        + Alternativ: Unternehmen erweitert sein Datenmodell mit Metadaten, aber das ist invasiv!
* Auskunft über gespeicherte personenbezogene Daten (vgl. Art. 15)
  + Self-Service Szenarien
    - Anzeigen des Nutzerprofils zusammen mit jeweiligen Metadaten über Website oder App
    - Anfrage nach personenbezogenen Daten über z.B E-Mail
  + Self-Service Scenario Anforderungen
    - Alle personenbezogenen Daten müssen abrufbar sein
    - Zu personenbezogenen Daten gehörige Metadaten müssen abrufbar sein
    - Verifikation des Zugriffsrechts erforderlich
  + Technologische Überlegungen
    - Es muss immer (im Hintergrund) eine Art Profil erstellt werden, um Auskunft zu ermöglichen => Mehrere Profile für selbe Person
    - Müssen Metadaten pro Person und Datum gespeichert werden?
* Berichtigung personenbezogener Daten (vgl. Art. 16)
  + Self-Service Szenarien
    - Eine falsch eingetragene Info im Profil soll geändert werden
  + Self-Service Scenario Anforderungen
    - Verifikation des Zugriffsrechts erforderlich
    - Möglichkeit der Änderung der Daten erforderlich
  + Technologische Überlegungen
* Löschen personenbezogener Daten (vgl. Art. 17)
  + Self-Service Szenarien
    - Nutzer kündigt einen Vertrag und will alle nun nicht mehr erforderlichen Daten löschen
  + Self-Service Scenario Anforderungen
    - Verifikation des Zugriffsrechts erforderlich
    - Möglichkeit der Löschung von Daten erforderlich
    - Möglichkeit Information über Notwendigkeit von Daten zu bekommen erforderlich
  + Technologische Überlegungen
* Einschränkung der Verarbeitung (vgl. Art. 18)
  + Self-Service Szenarien
    - Nutzer kündigt einen Vertrag aber will diesbezüglich gespeicherte Daten nicht löschen.
  + Self-Service Szenario Anforderungen
    - Metadaten personenbezogener Daten individueller Personen können geändert werden
  + Technologische Überlegungen
* Mitteilung von Berichtigung, Löschung oder Einschränkung
  + Self-Service Szenarien
    - Nutzer ändert Daten bei einem Verkäufer und dieser Teilt Änderungen an beauftragte Spedition mit
  + Self-Service Anforderungen
    - Kommunikation beider Unternehmen
    - Änderung und Löschung von Daten beider Unternehmen möglich
  + Technologische Überlegungen
* Datenübertragung
  + Self-Service Szenarien
    - Nutzer wechselt Service Anbieter und will das dem neuen Anbieter alle notwendigen Daten weitergegeben werden
  + Self-Service Anforderung
    - Kommunikation zwischen Anbietern
  + Technologische Überlegungen

# Onlinezugangsgesetz

# Digitales-Versorgungs-Gesetz (DVG)