

Business Capability Catalogue Sign-Off

Use Case: mShop (Wave 1)

Tel IT

Version	1.0
Last revised	2019-05-31
Status	final
Author	Magdalena Stebel / Ilker Ferik

Protection category: Internal



Imprint

Issued by

Tel IT
Tel IT
DTAG, Berlin

File name	Document number	Document name
BCC_UseCase_ mShop	BCCDOC04	BCC Use Case: mShop (Wave 1)

Version	Last revised	Status
1.0	2019-05-31	final

Author	Content checked by	Released by
Magdalena Stebel magdalena.stebel@allolio-konrad.com	Ilker Ferik I.Ferik@telekom.de Münster, 2019-05-31	Amir A. Kangarlou Amir-A.Kangarlou@telekom.de Berlin, 2019-05-29

Contacts	Telephone / fax	E-Mail
Ilker Ferik	n.a.	I.Ferik@telekom.de

Brief details

This shows the information available for the use case 'mShop' for sign-off.

Project Profile

Project Name	Project Owner	Project Manager	Project Start
Business Capability Catalogue	Shane Gaffney / Stefan Schlöter	Amir A. Kangarlou	01.01.2019
Customer	Project-ID	Business Unit	Project End
DTAG	n.a	Tel IT	31.12.2019

Table of Contents

1	mShop@BCC.....	4
1.1	Defined Enabling Services:.....	4
1.2	Identified Applications and Business Activities (i.e. IBI-Teilprozesse):	5
1.3	Miscellaneous (incl. Customer Journey)	9
2	Key performance indicators	17
	Change History / Release Notes.....	18
	Distribution List	19

1 mShop@BCC

1.1 Defined Enabling Services:

ENABLING SERVICE	DEFINITION
Leitungsrecherche durchführen	Informationen zu Art und Beschaffenheit der zum Kunden verlegten Leitungen abrufen. Wird hauptsächlich benötigt, um für den Kunden verfügbare Produkte zu ermitteln und vor zu reservieren.
Kunden beraten & Angebot erstellen	Ermitteln der Wünsche, Bedürfnisse und Zahlungsbereitschaft des Kunden. Angeboterstellung und Empfehlung weiterer passender oder höherwertiger Produkte (sog. Cross-/Up Selling) basierend auf strategischen Marketingzielen.
Login durchführen	Eingabe der Zugangsdaten (z.B. Benutzername und Passwort), überprüfen der Benutzerrechte
Kunden identifizieren	Identifizieren des Kunden anhand des Kundenverzeichnis. Gegebenenfalls Authentifizierung des Kunden beispielsweise über Sicherheitsfragen oder TAN.
Rechnung einsehen	Anzeigen der bereitgestellten Rechnungen und der zugehörigen Verbrauchsdaten.

Note: The BCC Team reserves the right to make minor amendments to the defined Enabling Services at any time without prior notice.

1.2 Identified Applications and Business Activities (i.e. IBI-Teilprozesse):

PVG_TS-0001: Auftragsmanagement - MF - Bereitstellung - Neugeschäft PK Mshop

Login durchführen

mShop
T-VPP
CIAM
Sign

Kunden beraten & Angebot erstellen

mShop
CCOS
eCare
WWS

PVG_TS-0002: Auftragsmanagement - MF - Bereitstellung - Bestandsgeschäft PK Mshop

Login durchführen

mShop
T-VPP
CIAM
Sign

Kunden identifizieren

mShop
CARMEN CRM.DW
eCare
iKDB dispositiv
SOABP

Kunden beraten & Angebot erstellen

mShop
CCOS
eCare
WWS

Rechnung einsehen

mShop
ReO

PVG_TS-0005: Auftragsmanagement - FN - Bereitstellung - Produktbereitstellung Mshop

Login durchführen

mShop
T-VPP
CIAM
Sign

Kunden identifizieren

mShop
PESA
CRM-T
eCare
iKDB dispositiv
TCK-PESA

Kunden beraten & Angebot erstellen

mShop
RTD
WWS
TCK-PESA

Leitungsrecherche durchführen

mShop
KIO-Lokalität
ADSL-NI-Server
BL-T
FlexProd
HZGC
KONTES-ANDI
NC_TOMS_Suite_AT
NGSSM_SMK FF

PVG_TS-0006: Auftragsmanagement - FN - Bereitstellung - Produktwechsel Mshop

Login durchführen

mShop
T-VPP
CIAM
Sign

Kunden identifizieren

mShop
PESA
CRM-T
eCare
iKDB dispositiv
TCK-PESA

Kunden beraten & Angebot erstellen

mShop
RTD
WWS
TCK-PESA

Leitungsrecherche durchführen

mShop
KIO-Lokalität
ADSL-NI-Server
BL-T
FlexProd
HZGC
KONTES-ANDI
NC_TOMS_Suite_AT
NGSSM_SMK FF

Rechnung einsehen

mShop
ReO

☐ Login durchführen

mShop
T-VPP
CIAM
Sign

☐ Kunden identifizieren

mShop
PESA
CRM-T
eCare
iKDB dispositiv
TCK-PESA

☐ Kunden beraten & Angebot erstellen

mShop
RTD
WWS
TCK-PESA

☐ Leitungsrecherche durchführen

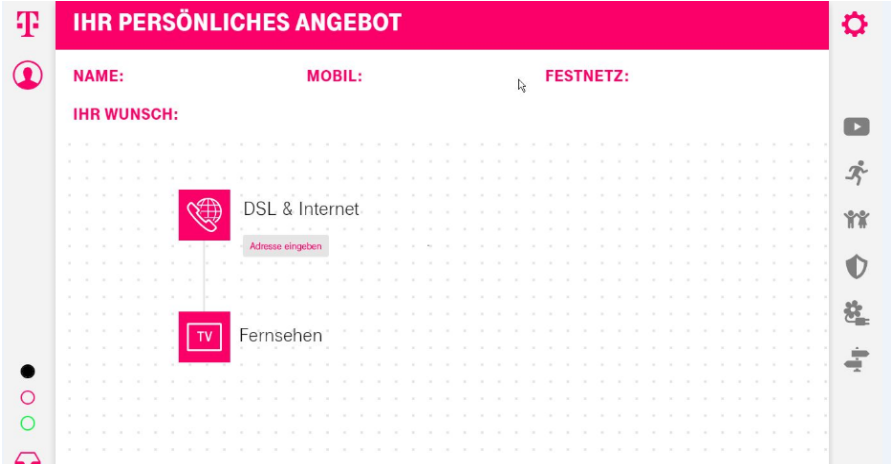
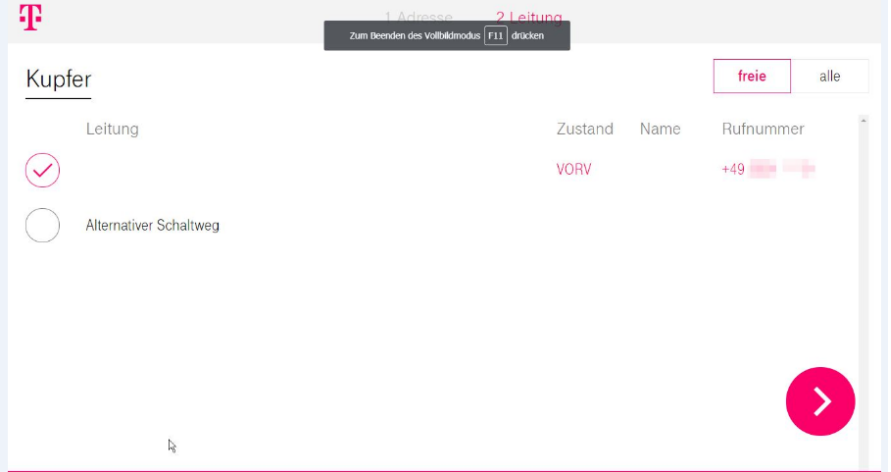
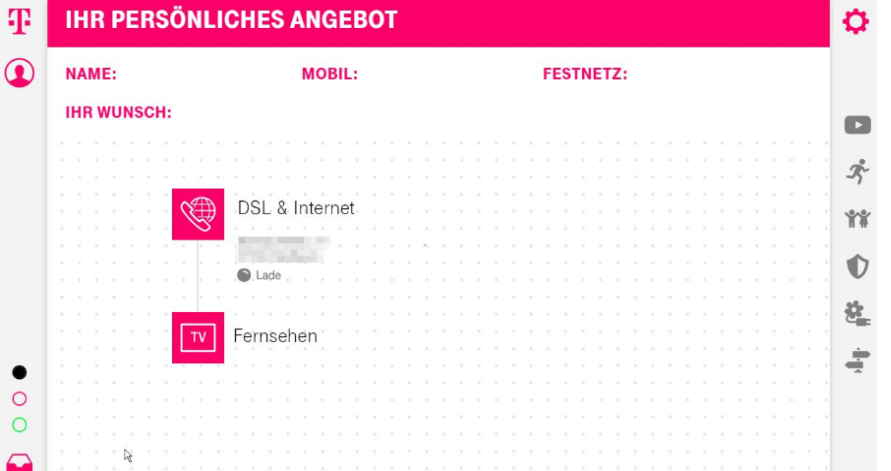
mShop
KIO-Lokalität
ADSL-NI-Server
BL-T
FlexProd
HZGC
KONTES-ANDI
NC_TOMS_Suite_AT
NGSSM_SMK FF


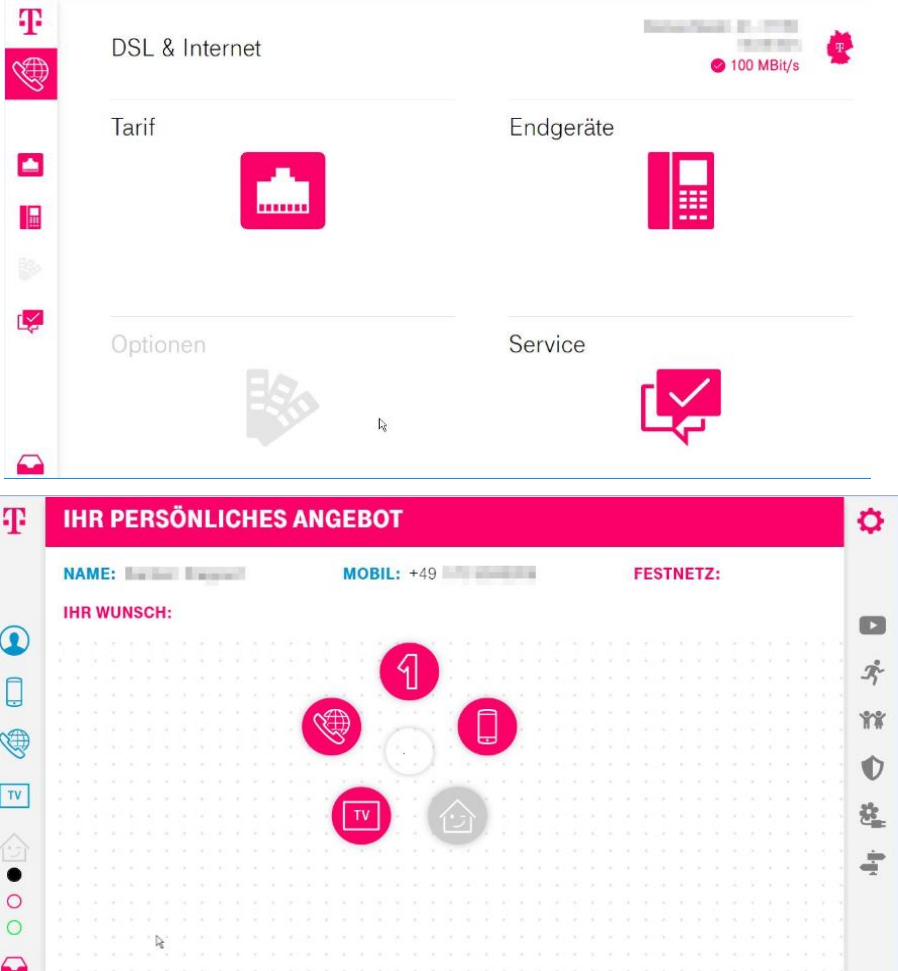
Note:

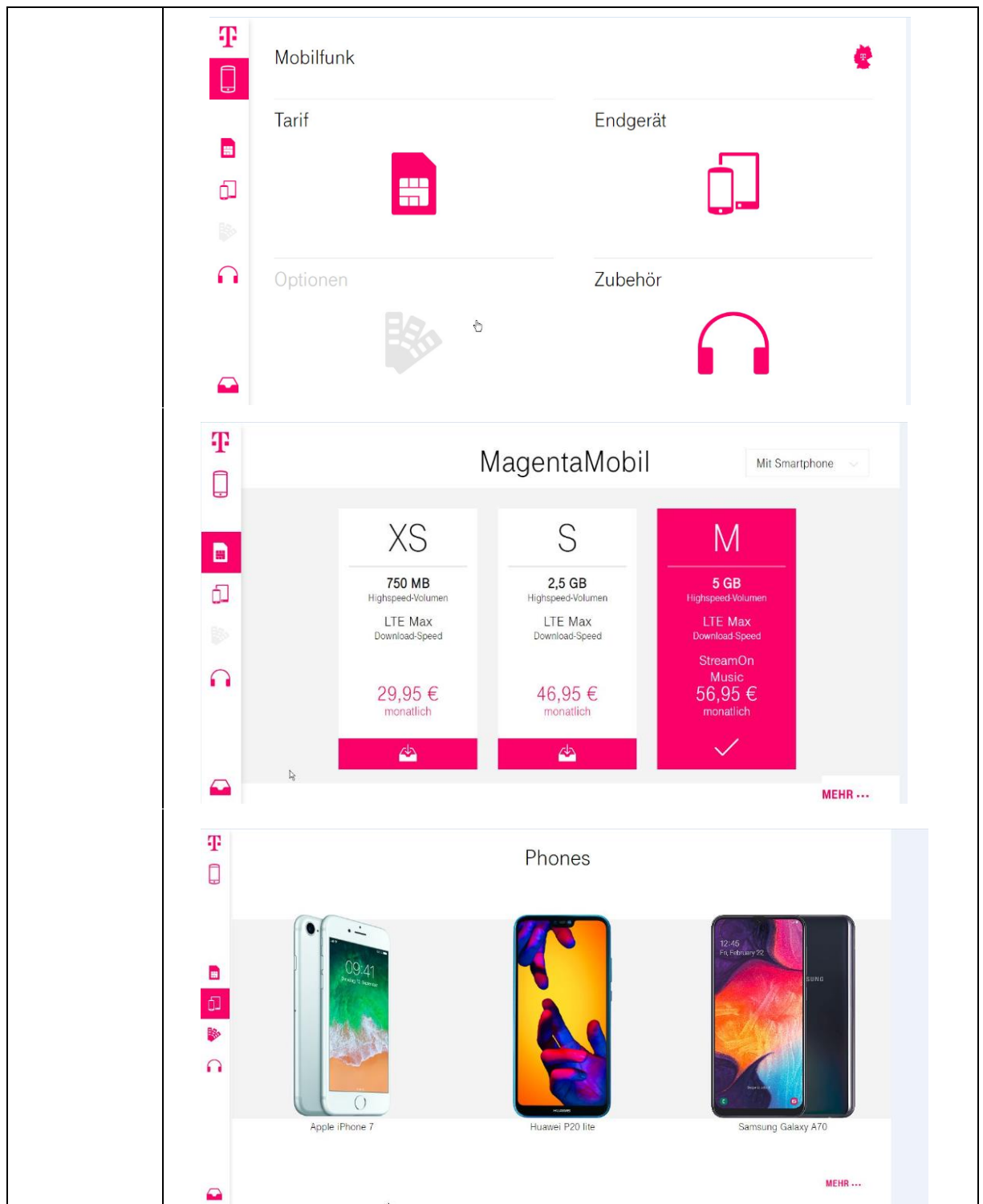
- *Middleware is not included*
- *Application roles will be added at a later stage*
- *Order creation is out of scope due to the current state of mShop agile development*
- *Business Activities are limited to the Telekom Shops due to the current state of mShop rollout*

1.3 Miscellaneous (incl. Customer Journey)

Screenshots documenting the Customer Journey:

ENABLING SERVICE	MSHOP
Leitungs-recherche durchführen	
	
	

	
<p>Kunden berate ten & Angebot erstellen</p>	



T

Alle Optionen Daten Music

1 MultiSIM
 MultiSIM
 4,95 € monatlich ✓

2 MultiSIMs
 MultiSIM
 9,90 € monatlich

Visual Voice Mail
 Visual Voice Mail
 0,- € monatlich

Mobilbox Pro
 Mobilbox Pro
 0,- € monatlich ✓

Mobilbox
 Mobilbox
 0,- € monatlich

T

Jedes Zubehör Cover Earphones Display BT-Box Adapter Sonstiges

Samsung Gear VR
Samsung
129,00 €

Flip 3 Black Edition
JBL
129,00 €

Kfz-Magnethalter Löff
Xqisit
14,95 €

Powerbeats3 Wireless
Beats
199,95 €

iP5 EarPods inkl. Re.
Apple
35,00 €

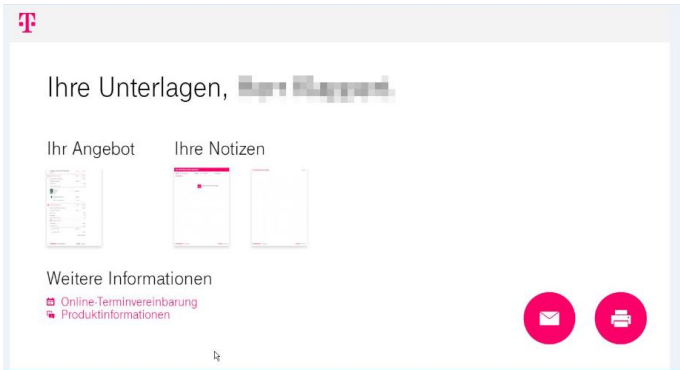
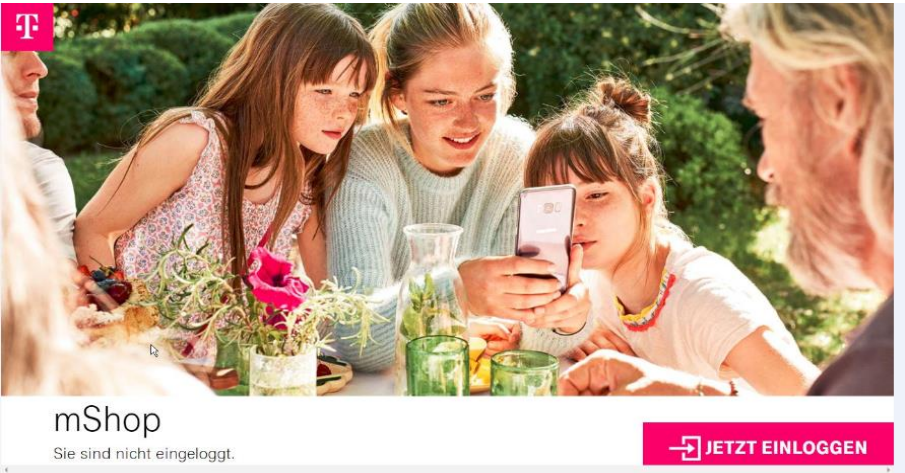

T

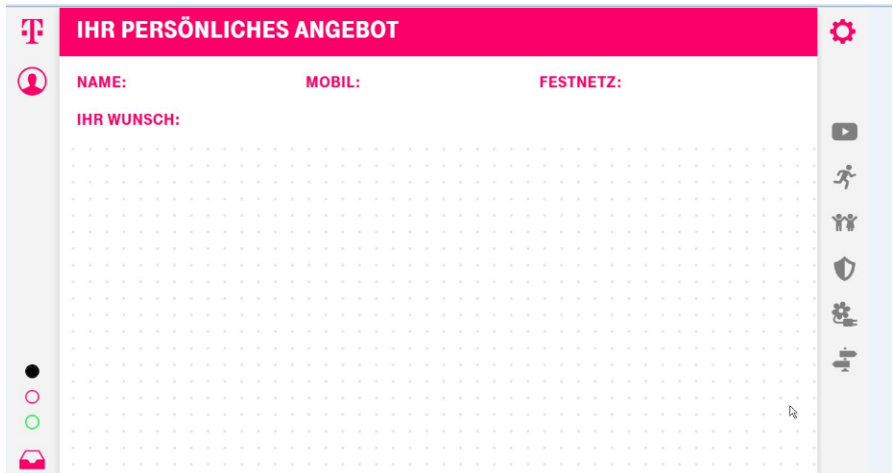
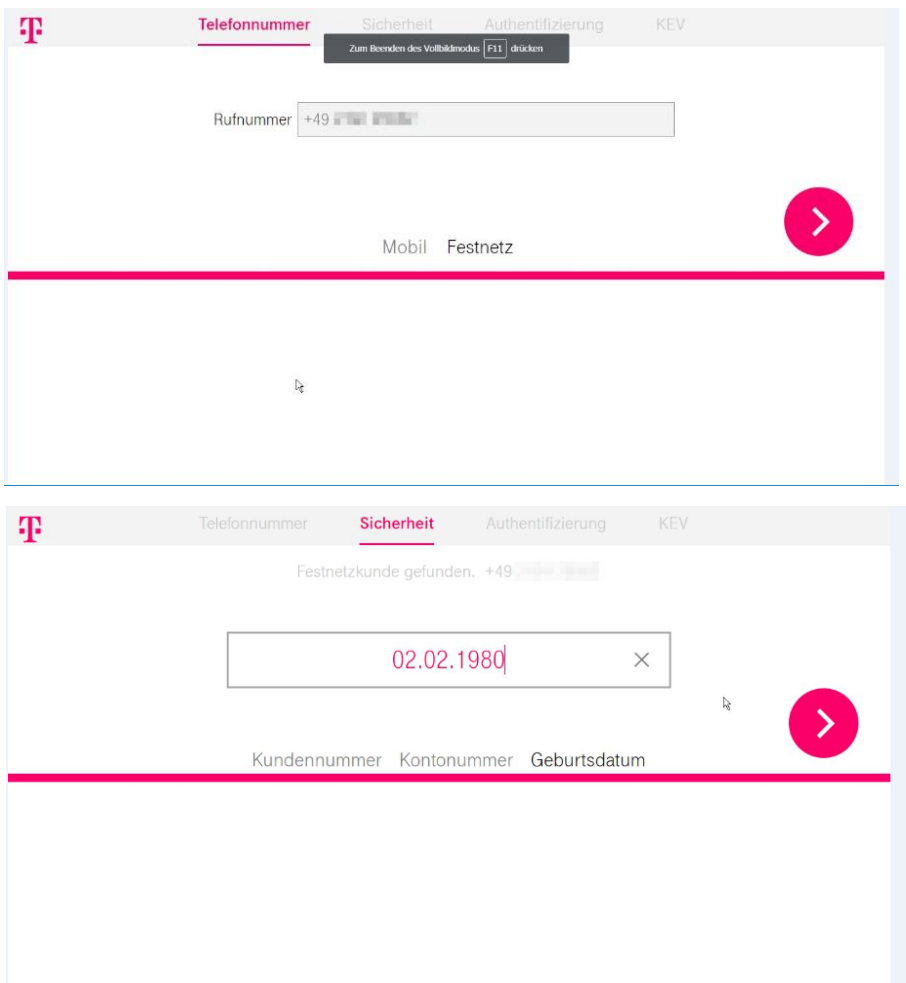
Angebot für **Kunden** **einmalig** **monatlich**

Mobilfunk Neuvertrag	168,95 €	61,90 €
Magenta Mobil M mit Handy		56,95 €
Einmaliger Anschlusspreis	39,95 €	
Travel & Surf		0,- €
All Inclusive		0,- €
Rufnummernübermittlung		0,- €
HotSpot Flat inklusive		0,- €
Protect Mobile Try&Buy		
VoLTE und WLAN Call		0,- €

SPÄTER ENTSCHEIDEN

JETZT BESTELLEN

											
<p>Login durchführen</p>	  <table border="1"> <thead> <tr> <th>VO-Nr.</th> <th>Adresse</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="radio"/> 79422</td> <td>Landgrabenweg 107 / 55007 Bonn</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> 79423</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> 79424</td> <td>Landgrabenweg 108 / 55007 Bonn</td> </tr> <tr> <td><input type="radio"/> 79425</td> <td>Landgrabenweg 109 / 55007 Bonn</td> </tr> </tbody> </table>	VO-Nr.	Adresse	<input checked="" type="radio"/> 79422	Landgrabenweg 107 / 55007 Bonn	<input type="radio"/> 79423	-	<input type="radio"/> 79424	Landgrabenweg 108 / 55007 Bonn	<input type="radio"/> 79425	Landgrabenweg 109 / 55007 Bonn
VO-Nr.	Adresse										
<input checked="" type="radio"/> 79422	Landgrabenweg 107 / 55007 Bonn										
<input type="radio"/> 79423	-										
<input type="radio"/> 79424	Landgrabenweg 108 / 55007 Bonn										
<input type="radio"/> 79425	Landgrabenweg 109 / 55007 Bonn										

	
Kunden identifizieren	

Telefonnummer

Sicherheit

Authentifizierung

KEV

Zum Beenden des Vollbildmodus

F11

drucken

Name

Herr Karsten Wagner

Geburtsdatum

26. August 1979

Kundennummer

123 456 789

Straße, Hausnummer

12345 Musterstr. 10

PLZ, Ort

12345 Musterort

Mit dem Aufruf der Kundensicht erkläre ich, dass ich die Identität des oben angezeigten Kunden gemäß den Legitimationsrichtlinien überprüft habe und die angezeigten Daten mit den Legitimationspapieren übereinstimmen.

>

Telefonnummer

Sicherheit

Authentifizierung

KEV

Rufnummer

+49 170 1234567

×

>

Mobil

Festnetz

Telefonnummer

Sicherheit

Authentifizierung

KEV

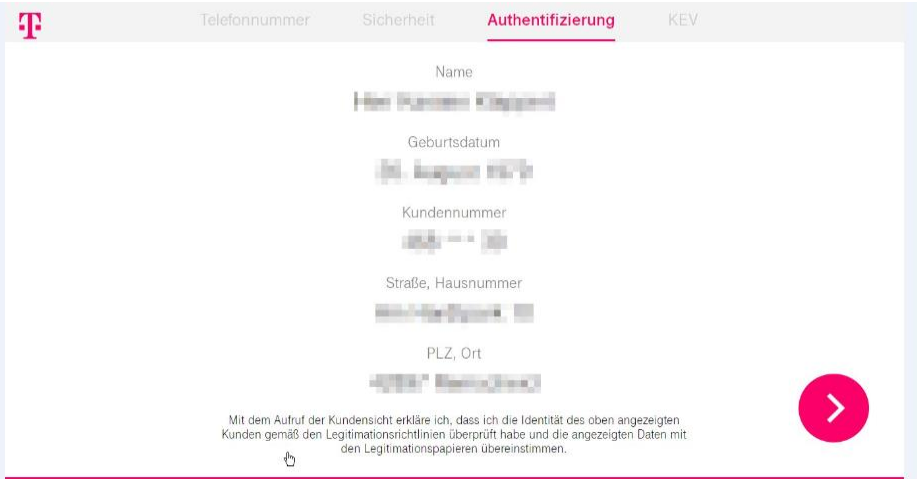

Mobilfunkkunde gefunden. TAN wurde an +49 170 1234567 gesendet.

123456

×

TAN nicht erhalten

>

	
Rechnung ein- sehen	

2 Key performance indicators

KPI	Definition	Schwellwerte	USE CASE
Verfügbarkeit	Fachliche Verfügbarkeit	Aktuell nicht vorhanden. Werden durch Benchmarking ermittelt	mShop
Antwortzeiterhalten	Fehlerbereinigtes Messen der Antwortzeiten. Schnelle Antworten aufgrund von unerwarteten Fehlermeldungen sind auszufiltern.	Aktuell nicht vorhanden. Werden durch Benchmarking ermittelt	mShop

Change History / Release Notes

Version	Last revised	Author/Editor	Reason	Changes/Comments
0	2019-05-13	Magdalena Stebel	Input Data	
0.1	2019-05-20	Magdalena Stebel	Input Data	
0.2	2019-05-29	Natalia Bobakova	Input Data	
0.3	2019-05-31	Natalia Bobakova	Finalization	
1.0	2019-05-31	Amir A. Kangarlou	Approval/ Publish	

Distribution List

Name	Function/Company
Amir A. Kangarlou	Program Manager BCC
Magdalena Stebel	BCC Core Team
Ilker Ferik	
Natalia Bobakova	
Karsten Klappert	Fachseite / IT Business Service Manager
David Reuter	
Olaf Gimbel	Leitstand
Uwe Burmester	Application Manager
Sabine Gepp	Service Manager
Markus Isenhöfer	Business Process Manager
Christian Neuen	