



# BlackBerry unterstützt großen ICT-Anbieter beim sicheren Zero Outage Service

## Auf einen Blick



**Branche** ICT/System  
Integration

**Kunden** 1.5 Millionen Nutzer  
weltweit, Tausende von  
Unternehmen

**Firmensitz** Deutschland  
[www.t-systems.com](http://www.t-systems.com)

Mit Standorten in über 20 Ländern, 46.000 Mitarbeitern und einem durchschnittlichen Jahresumsatz in Milliardenhöhe ist T-Systems ein weltweit führender Anbieter von Informations- und Kommunikationstechnologien. Zum Portfolio des Konzerns gehören neben integrierten Lösungen für multinationale Konzerne und öffentlich rechtliche Institutionen auch klassische IT-Services und wegweisende innovative Projekte. T-Systems wurde mit dem Ziel gegründet, Kunden bei der Gestaltung einer verbundenen, kollaborativen Zukunft zu begleiten.



## Partner

T-Systems arbeitet mit zuverlässigen Partnern und Anbietern aus den unterschiedlichsten Branchen zusammen – darunter auch BlackBerry.



Kai Brachmann,  
Vice President of Global  
Customer Care, T-Systems

„Wir haben uns vom ersten Tag an beim BlackBerry Partner Programm engagiert“, erklärt Kai Brachmann, Vice President Global Customer Care bei T-Systems. „Die Partner Support Services von BlackBerry bilden die Basis einiger unserer wichtigsten Verträge, beispielsweise bei einem der weltweit größten Automobilhersteller. Als wir uns für eine Partnerschaft entschieden haben, gab es eine hohe Marktnachfrage für BlackBerry Software und Services.“

Doch die Marktnachfrage sei bei Weitem nicht der einzige Grund für die Partnerschaft mit BlackBerry gewesen, so Brachmann.

## Herausforderung

Der große Zustrom an Neukunden brachte T-Systems 2010 auf Wachstumskurs. Neue Systeme und neue Dienstleistungen wurden eingesetzt. In der Folge wuchs die Komplexität, die wiederum Ausfälle bei den Kunden nach sich zog. Es war offensichtlich, dass sich etwas ändern musste. Die Entscheidung, die Herausforderungen aktiv anzugehen, war richtig und führte zur Entstehung des Zero Outage Programms.

Die Umsetzung erfolgte unter der Leitung von Dr. Ferri Abollhassan, damals Geschäftsführer von T-Systems und verantwortlich für die Telekommunikationssicherheit und den IT-Bereich. Auf Basis einer umfassenden Ursachenanalyse entwickelte T-Systems umfangreiche Richtlinien, Anweisungen und Prozesse für alle Eventualitäten. Von defekten Systemkomponenten bis hin zu Vorfällen bei geplanten Umgestaltungen. Im nächsten Schritt standen die Managementtechniken des Verwaltungsteams auf dem Prüfstand.

„Dank der engen Zusammenarbeit können wir die Produkte und Services von BlackBerry den Kunden viel einfacher und besser bereitstellen. Es läuft ausgezeichnet – wie bei Teamkollegen und nicht wie bei einer herkömmlichen Partnerschaft.“

**Werner Klapp**  
T-Systems Supplier  
Management

„Als erstes haben wir die Qualität unseres Change Managements verbessert, dann unser Konfigurationsmanagement. Patch und Release Management folgten“, sagt Brachmann. „Dann war es Zeit, unsere Partner zu integrieren. Wir einigten uns auf zahlreiche KPIs und SLAs beim Projektmanagement und eine gemeinsame Vorbereitung für den Change, der Fortschritt war enorm.“

Im November 2016 schließlich kam es zur Gründung der Zero Outage Industry Standard Association (ZOISA) in Kooperation mit renommierten Unternehmen wie Cisco®, IBM® und HPE®. ZOISA hat bereits zahlreiche Best Practices hinsichtlich Personal, Plattformen, Prozessen und Sicherheit etabliert. „Es war“, so Brachmann, „ein weiterer wichtiger Schritt im kontinuierlichen Verbesserungsprozess von T-Systems.“

## Partnerschaft

BlackBerry gehört zu den wenigen Unternehmen, die über eine Zertifizierung als T-Systems Zero Outage Anbieter verfügen. Die BlackBerry Produkte bilden nicht nur das Fundament vieler Mobilitätsdienste des Unternehmens, sie sind auch ein wesentlicher Bestandteil des Kommunikations- und Kooperationsportfolios. Im Zuge ihrer Partnerschaft hat sich BlackBerry in den verschiedensten Schlüsselbereichen einen Namen gemacht.

**Überlegene Sicherheit:** BlackBerry ist bekannt für seine branchenübergreifende Sicherheit. Die Partnerschaft mit T-Systems wahrt und bestätigt die gute Reputation. Gemeinsam sorgen die beiden Unternehmen dafür, dass sich die Kunden von T-Systems nie um die Sicherheit ihrer Daten sorgen müssen.

„Sicherheit hat für unsere Kunden oberste Priorität“, erklärt Brachmann. „Ich habe von meinen Kunden niemals irgendwelche Bedenken bezüglich der Sicherheit einer BlackBerry Lösung gehört.“

**Zuverlässigkeit und Stabilität:** Eine der Anforderungen der T-Systems Zero Outage Zertifizierung ist, dass der Partner im Ernstfall innerhalb von zwanzig Minuten oder weniger reagieren muss. Vorfälle gibt es nur höchst selten bei BlackBerry Lösungen. Und falls doch, bleibt T-Systems nie im Unklaren und bekommt die nötige Hilfe.



Gabor Major,  
Hungary Head of Collaboration  
and Communication Services,  
T-Systems

„BlackBerry nimmt die Stabilität seiner Systeme sehr ernst“, weiß Gabor Major, Leiter der Kooperations- und Kommunikationsdienste bei T-Systems in Ungarn.

„Sie sind immer auf alle Eventualitäten vorbereitet und arbeiten eng mit uns zusammen, damit alles reibungslos läuft. Unser Geschäftsbetrieb und unsere Kunden profitieren sehr von dieser Einsatzbereitschaft.“

**Einfache Implementierung:** Es gibt nicht die eine, spezifische Lösung, die ausschlaggebend für den Einsatz von BlackBerry ist. Es ist das Gesamtpaket, das die T-Systems Kunden überzeugt. Das Portfolio von BlackBerry ist nicht nur vielfältig und umfassend, sondern auch einfach zu implementieren. Und falls es doch einmal bei der Integration hakt, kontaktieren die Ingenieure von T-Systems einfach das BlackBerry Support Service Team, um das Problem kurzerhand zu lösen.

„Bei dem, was wir tun, ist seitens der Software fundiertes Fachwissen und große Erfahrung gefragt“, erklärt Major. „Ein wirklich großer Vorteil des Zero Outage Programms ist, dass unsere Top-Ingenieure regelmäßig Wissen austauschen und bei komplexen Integrationen eng zusammenarbeiten. Vor allem bei technischen Herausforderungen zahlt es sich aus, den Prozess so reibungslos wie möglich zu gestalten.“

**Enge und vertrauensvolle Zusammenarbeit:** Charakteristisch für die Zusammenarbeit von BlackBerry und T-Systems ist die enge und proaktive Arbeitsbeziehung. Dadurch kann T-Systems die Produkte und Services von BlackBerry äußerst effektiv bereitstellen. Ein Ergebnis der guten Zusammenarbeit ist die höhere Zufriedenheit der T-Systems Kunden.

„Wenn wir mit den technischen Experten von BlackBerry zusammenarbeiten, geht alles, was wir tun, sehr elegant und sehr schnell, ohne Unterbrechung“, berichtet Major.

„Wir haben zum Beispiel mehreren Kunden bei der Migration von BES10 zu BES12 und jetzt zu UEM zu geholfen, ohne jegliche Störung des Geschäftsablaufs.“



## Über BlackBerry Limited

BlackBerry Limited sorgt in einer vernetzten Welt für Sicherheit, indem es innovative Lösungen für das gesamte mobile Ökosystem und darüber hinaus bietet. Wir schützen sensible Daten auf allen Endgeräten – vom Fahrzeug bis zum Smartphone – und lassen so das mobile Unternehmen Realität werden.

Gegründet im Jahr 1984 und mit Sitz in Waterloo, Ontario, verfügt BlackBerry Limited über Niederlassungen in Nordamerika, Europa, dem Nahen Osten und Afrika, der Region Asien-Pazifik und in Lateinamerika. Das Unternehmen wird unter dem Börsenkürzel „BB“ an der Börse Toronto und an der NYSE gehandelt. Für weitere Informationen besuchen Sie bitte [de.blackberry.com](http://de.blackberry.com).