

**DB Dienstleistungen
Telematik**



Das modulare Servicekonzept der DB Telematik

Nets talk together

DB Telematik GmbH
Unsere Mission
Kernfelder
Leistungsportfolio
Daten und Fakten
Serviceorganisation
Qualitätsmanagement

Kernfelder
Beratung
Planung
Realisierung
Betrieb
Service

Leistungsübersicht
Serviceverständnis
Serviceklassen
Leistungsübersicht
Leistungsbeschreibung
Projektsteckbriefe

**Unser
Know-How**

Die Angebotspalette der DB Telematik umfasst die Beratung, die Planung, den Service und den Betrieb von Projekten und Anlagen rund um die Telekommunikation.

Unser Anspruch ist, die Ideen- und Lösungsvielfalt in der angewandten Telematik mit unserer Kompetenz bei Festnetz- und mobilen Kommunikationsplattformen zu kombinieren.

Ihr Nutzen

Die DB Telematik steht als Kompetenter Partner für:

- Geringere fixe Betriebskosten
- Höhere Wirtschaftlichkeit durch nur einen Servicepartner
- Bei Bedarf keine Vorhaltung eigener Servicekräfte
- Keine Belegung eigener Lagerkapazitäten
- Kein Aufbau interner TK-Kompetenz
- Standort- und Situationsabhängige Kostenoptimierung

Historie

1997

Deutsche Bahn und Mannesmann gründeten ein neues Telekommunikations-Unternehmen: Mannesmann Arcor

1998

Eintritt in den Privatkundenmarkt → Arcor ist heute größter bundesweiter Festnetz-Wettbewerber der Deutschen Telekom

2001

Verhandlung über Ausgründung des gesamten bahnspezifischen TK-Geschäfts

2002

Gründung der Arcor DB Telematik

2002

Bahn übernimmt 100% an der DB Telematik, die seitdem für die gesamten TK-Belange des DB-Konzerns verantwortlich ist

DB Telematik GmbH

Daten und Fakten –Die Firma



Geschäftsführung:

Robert Simmeth,
Norbert Becker, Bernd Koch, Christof Seltmann, Wolfgang Zeitzer

Konzernzugehörigkeit:

Deutsche Bahn AG

Sitz der Gesellschaft:

Eschborn

Servicestandorte:

im ganzen Bundesgebiet

Umsatz 2004:

rund 440 Mio. EUR

Mitarbeiter:

rund 2.900, davon

- 1.500 Servicetechniker
mit Fahrzeug
- 600 MA im Projektgeschäft
- 40 Netz-Planer
- 150 Kaufm. Mitarbeiter
- 490 Zentrale Entwicklungs-
und Steuerungs-
einheiten
- ...



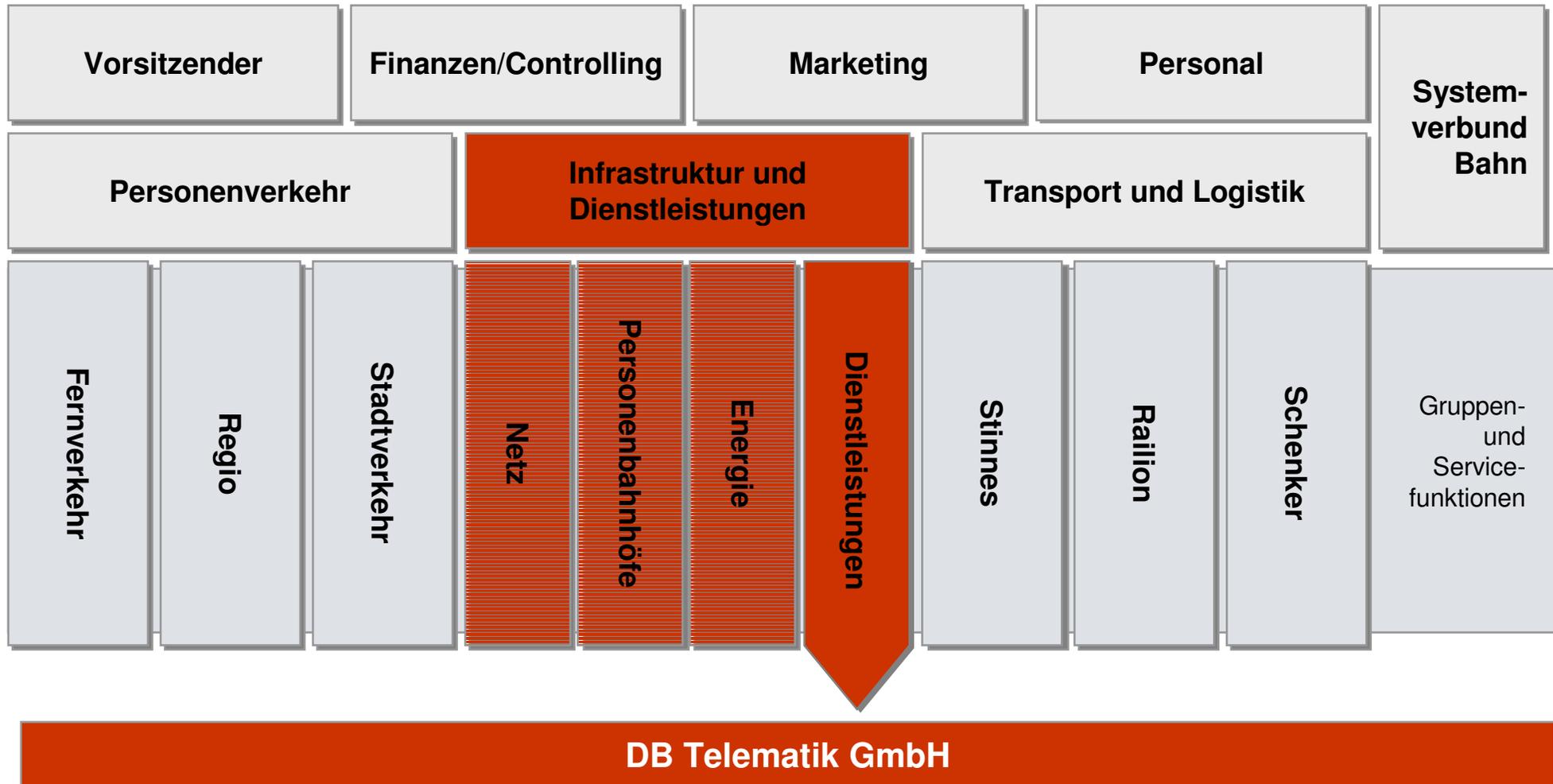
DB Telematik GmbH

Daten und Fakten -Unsere Serviceorganisation



- Projektorganisationen für Planung, Beratung und Realisierung
- Flächendeckende vertriebliche Kundenakquise und –betreuung
- 54 Servicebezirke
- 1.500 Servicemitarbeiter mit Fahrzeug
- 4 Network Operations Center (NOC)
- Bundesweite Entstörung 365 Tage / 24 h
- Kundenindividuelle Abstimmung der Flächenpräsenz und Abläufe
- Bewährtes Logistikkonzept für Materialbedarf zur flächendeckenden Ersatzteilversorgung
- Entstörzeiten nach Servicelevel





DB Telematik GmbH

Unsere Mission



Mit innovativen Lösungen und professionellen Dienstleistungen für den gesamten Telematik-Bedarf der DB AG unterstützen wir die Bahn aktiv auf ihrem Weg zu einem modernen Dienstleistungskonzern.

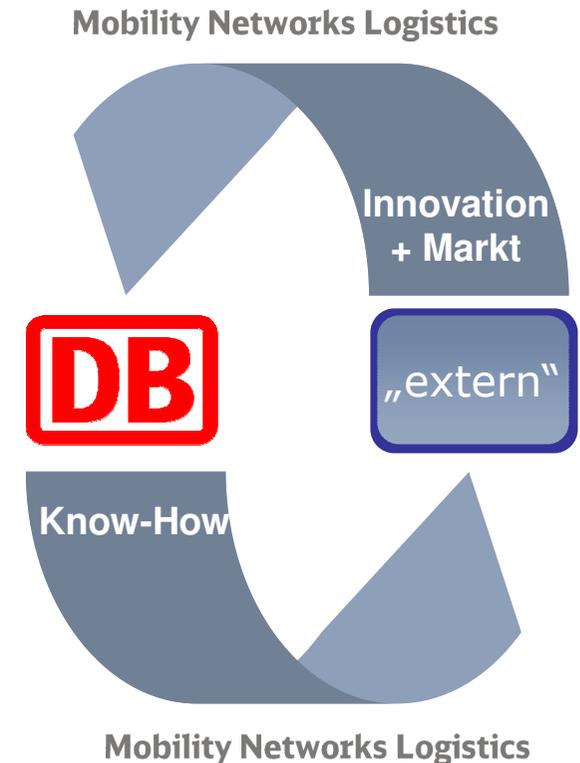
Auf der Basis unseres Carrier-Know-Hows entwickeln wir die Kommunikationsplattformen der Bahn kontinuierlich weiter und behalten dabei die Entwicklungen des Marktes stets im Auge.

Unser Ziel.

Ihre Zufriedenheit!

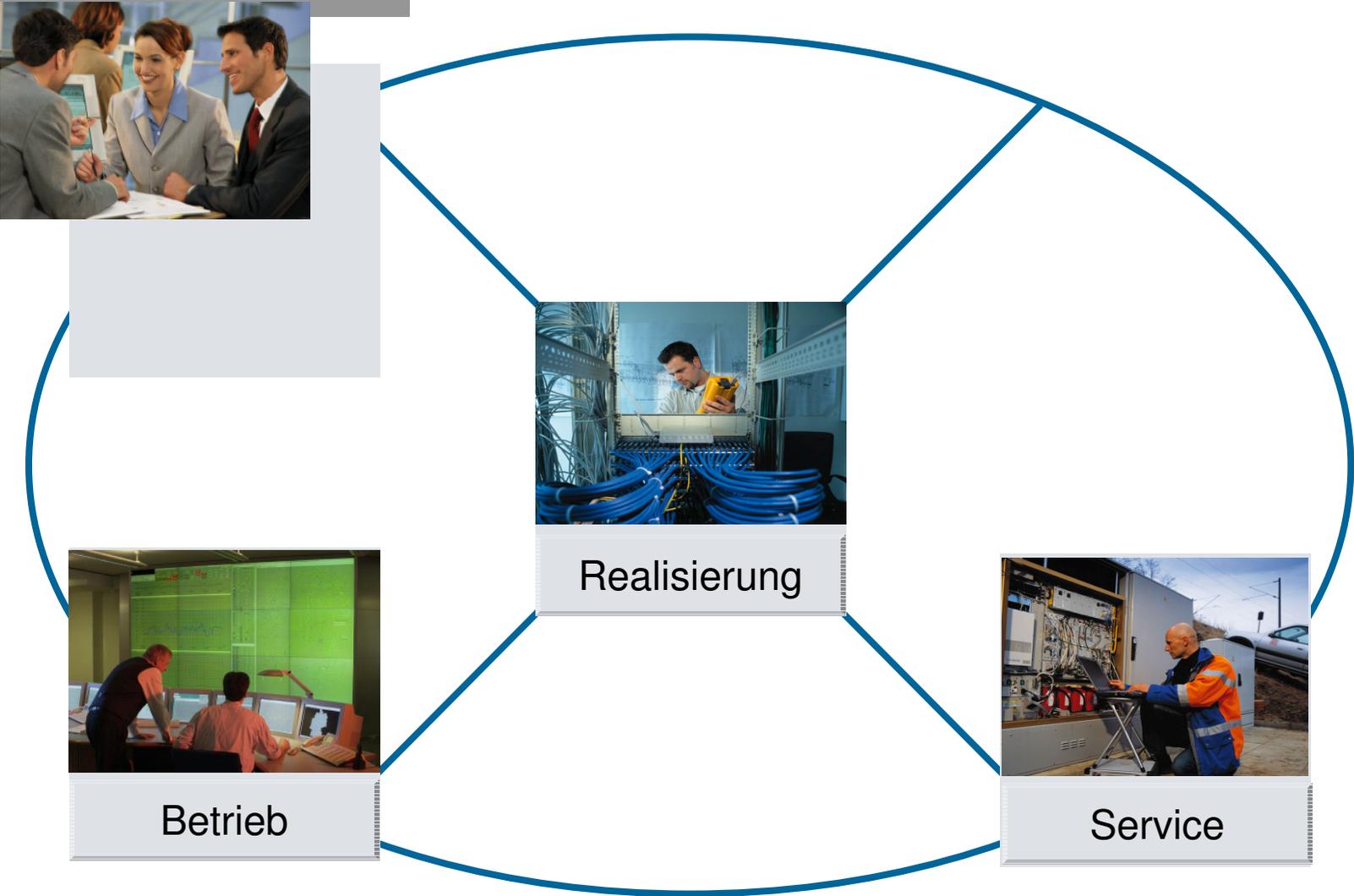
Ihr Vorteil.

Beste Service bei bestem Preis-Leistungs-Verhältnis.



DB Telematik GmbH

Unsere Kernfelder





Das modulare Servicekonzept der DB Telematik



Nets talk together

Serviceverständnis

Das Servicekonzept



- **Umfassendes Serviceportfolio**

- **Einheitlich für Voice- und Daten-Produkte**

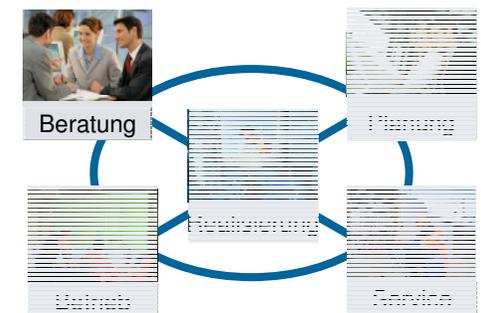
- **Durchgängige bundesweite Servicequalität**

- **Modular und damit den Bedürfnissen unserer Kunden exakt anpassbar**



Beratungsleistungen:

- ✓ Telekommunikations-Anlagen
- ✓ Kommunikationsnetze
- ✓ Wireles Local Area Network (WLAN)
- ✓ Videotechnik
- ✓ IP-Telefonie
- ✓ Beschallungsanlagen
- ✓ Zur Zulassung von techn. Anlagen und Anwendungen im Eisenbahn-Bundesamt (EBA)
- ✓ Servicerufnummern
- ✓ eLogistics



Mobility Networks Logistics

Leistungsübersicht Planung



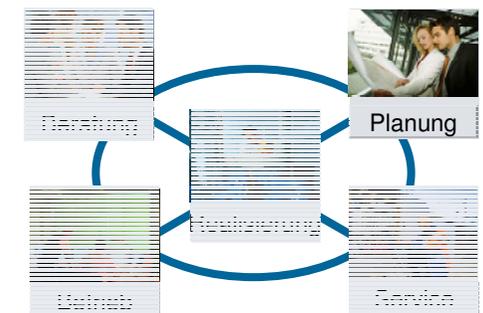
Basierend auf den Anforderungen unserer Kunden, planen wir Telekommunikations-Netze und -Anwendungen neu oder in Ihr bestehendes Umfeld.

Dabei stehen für uns die terminlichen Aspekte genau so im Fokus wie auch erforderliche Genehmigungsverfahren und Abnahmen durch Aufsichtsbehörden.

So legen wir den Grundstein für eine erfolgreiche Umsetzung.

Planungsleistung gemäß HOAI Phase 1-9

- ✓ **Grundlagenermittlung**
- ✓ **Vorplanung**
- ✓ **Entwurfsplanung**
- ✓ **Genehmigungsplanung**
- ✓ **Ausführungsplanung**
- ✓ **Vorbereitung der Vergabe**
- ✓ **Mitwirkung bei der Vergabe**
- ✓ **Bauüberwachung**
- ✓ **Projektbetreuung und Dokumentation**



Leistungsübersicht

Montage / Realisierung / Inbetriebnahme



Montage:

- ✓ Vollständigkeitsprüfung der Lieferung
- ✓ fachgerechter Aufbau des Systems gemäss Vorgabe des Auftraggebers bzw. Systemlieferanten.

Inbetriebnahme:

Die Inbetriebnahme erfolgt entsprechend den

- ✓ Herstellerspezifikationen
- ✓ anerkannten technischen Regeln und Vorschriften
- ✓ Kundenanforderungen

Abnahme:

- ✓ Funktionstests
- ✓ Dokumentation



Leistungsübersicht

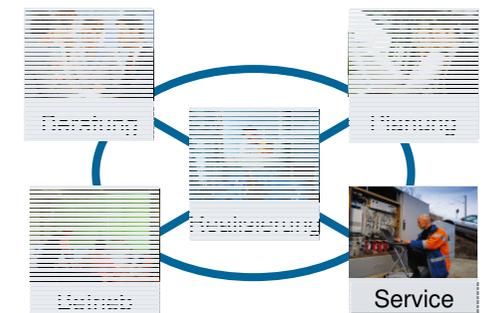
Teilnehmer-/Anschlussverwaltung



Die Teilnehmer-/Anschlussverwaltung umfasst das Hinzufügen und Löschen von Teilnehmern sowie Erweiterungen/Änderungen von Leistungsmerkmalen für Teilnehmer in der Kundenanlage (PBX) inklusive der Dokumentation zur Teilnehmerverwaltung.

Auch die Koordination interner Umzüge von Teilnehmern inklusive der hiermit verbundenen Patch-Tätigkeiten und Konfigurationsänderungen sind im Leistungsumfang enthalten.

- ✓ Einrichten und ändern von Teilnehmerkonfigurationen
- ✓ Erstellen von Datensicherungen (Teilnehmerdaten)
- ✓ Verwalten der Teilnehmerkonfigurationen
- ✓ Reporting der Anlagenauslastung mit Optimierungsvorschlägen
- ✓ Führen der Dokumentationen (Ist Belegung) der Anlage
- ✓ Erstellen von internen Reports zur Kostenzuscheidung
- ✓ Verwalten der Anlagenkonfigurationen



Leistungsübersicht

Wartung und Inspektion



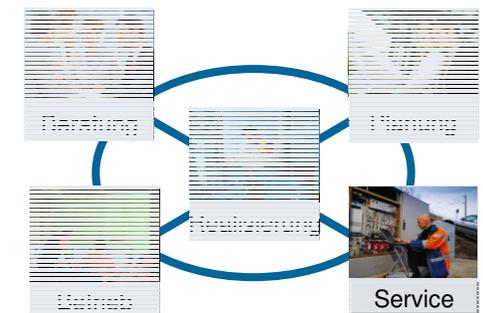
Die Wartung und Inspektion dient der Vermeidung bzw. Früherkennung von Störungen oder Beeinträchtigungen der Funktionalität

Wartung: Maßnahmen zur Aufrechterhaltung des Sollzustandes eines Systems.

Inspektion: Feststellung und Beurteilung des Ist-Zustandes eines Systems.

Leistungsumfang:

- ✓ Durchführung der Wartungen/Inspektionen nach Herstellerangaben, Vorschriften, Empfehlungen, Kundenvereinbarungen
- ✓ Komplette Koordination und Dokumentation aller Fristen
- ✓ Sicherstellung der Einhaltung der Wartungsintervalle
- ✓ Vorhaltung aller erforderlichen Messgeräte

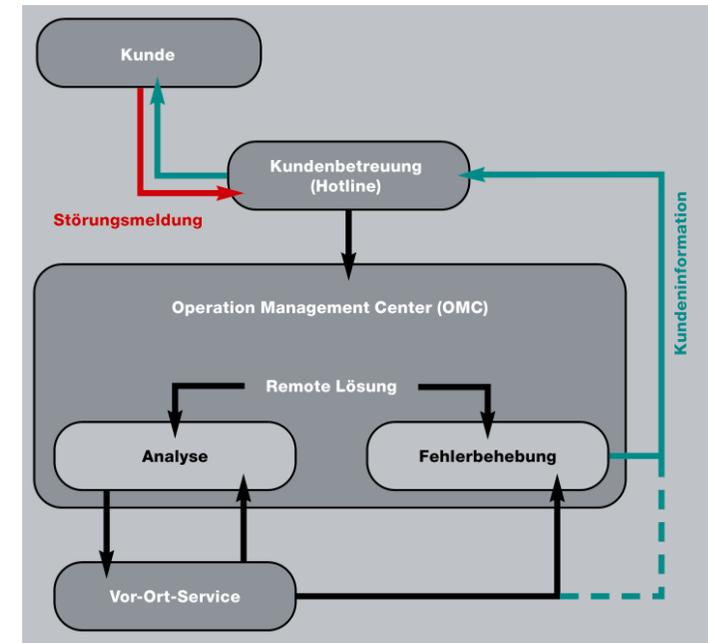


Leistungsübersicht

Entstörung / Vor-Ort-Service



- ✓ Störungsannahme und Koordination der Entstörung
- ✓ Durchführen der Entstörung nach vereinbartem Service Level
- ✓ Koordination des Herstellersupports bei Grundsatzproblemen mit der Anlage
- ✓ Lückenlose Dokumentation des Störungsverlaufs, Ursachen und Behebung
- ✓ Rückmeldung an den Kunden



Leistungsübersicht Faultmanagement



- ✓ Erkennen, Erfassen und Beheben von Störungen an Netzelementen und Diensten (Remote-Entstörung) über ein Managementsystem.
- ✓ Fehlereingrenzung und Ursachenerkennung von selbst erkannten oder vom Kunden gemeldeten Störungen.
- ✓ Die Störungsbehebung wird lückenlos dokumentiert und abschließend an den Kunden zurück gemeldet.
- ✓ Ist eine Remote-Fehlerbehebung durch das Managementsystem nicht möglich, wird ein Vor-Ort-Einsatz eingeleitet.



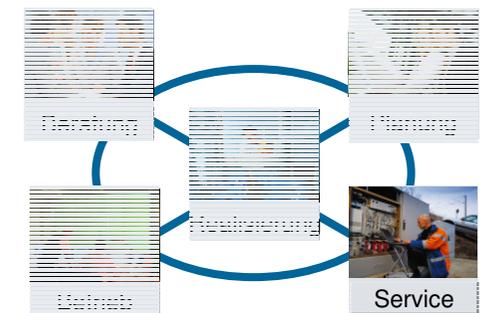
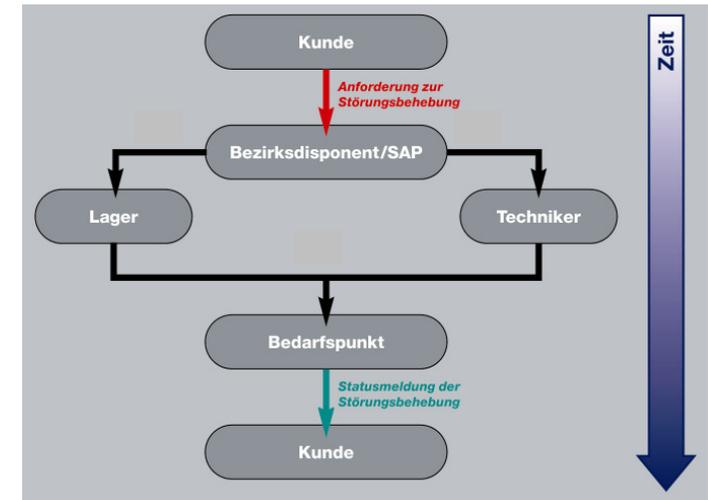
Leistungsübersicht Ersatzteillogistik



- ✓ Bevorratung der Ersatzteile nach Herstellerangaben, Vorschriften, Empfehlungen sowie Kunden-Vereinbarungen in Abhängigkeit der Service Level
- ✓ Bestandsführung
- ✓ Bereitstellung der Ersatzteile bei Entstörung
- ✓ Reparatur- Gewährleistungsabwicklung
- ✓ Reporting der ausgefallenen Baugruppen/Anlagenteile
- ✓ Sicherstellen der Analyse defekter Baugruppen

Unser Servicekonzept ermöglicht es, Materialbedarf innerhalb von 2 Stunden aus Ersatzteillagern zu gewährleisten*.

* während der Arbeitszeit nur für Standorte mit SLA advanced plus



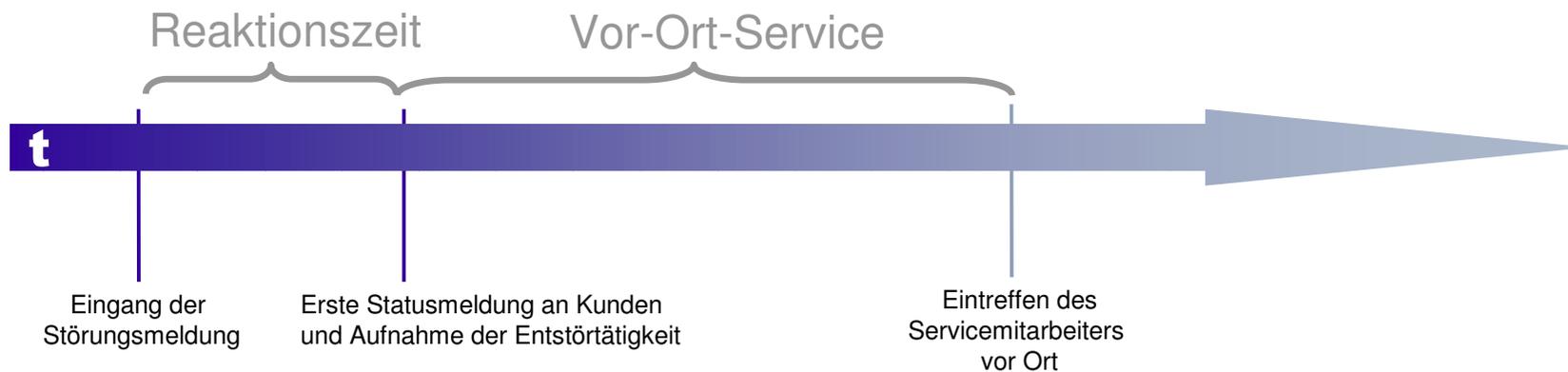
Mobility Networks Logistics

Serviceverständnis

Serviceklassen



	advanced plus	advanced	basic plus	basic
Reaktionszeit	15 min.	15 min.	15 min.	120 min.
Vor-Ort-Service	2 h	4 h	8 h	12 h
Mögliche Einsatzzeit Servicetechniker	365 Tage/ 24 h	365 Tage/ 24 h	8-18 Uhr/ Mo-Fr nur Werktags	8-18 Uhr/ Mo-Fr nur Werktags. Start nächster Arbeitstag



Garantierte Entstörzeiten können individuell vereinbart werden

Serviceverständnis

Wie? -Mobile Techniker Anbindung (MTA)



Mobile Applikation zum direkten Transport der Aufträge zum Servicetechniker, zur Verbesserung der internen Performance und Steigerung der Kundenzufriedenheit

- 1.500 Mitarbeiter (Fläche) Servicetechniker und -disponenten
- 20 Mitarbeiter (Zentral)
- 54 Servicebezirke

- Volumen ca. 4 Aufträge pro Schicht und Servicetechniker

SAP R/3 generiert Serviceaufträge
Ca. 750.000 Aufträge pro Jahr

Techniker erhält Auftragsdaten online, bearbeitet den Auftrag vor Ort und meldet seine Aufwände online an SAP R/3 zurück



Bezirksdisponent leitet dem Servicetechniker die Auftragsdaten direkt auf sein mobiles Endgerät

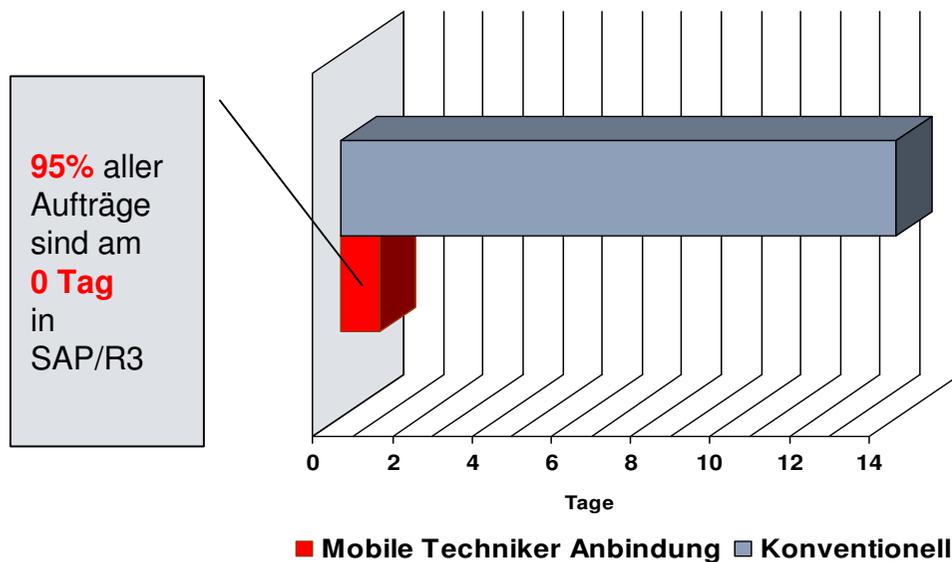
Serviceverständnis

Wie? -Mobile Techniker Anbindung (MTA)



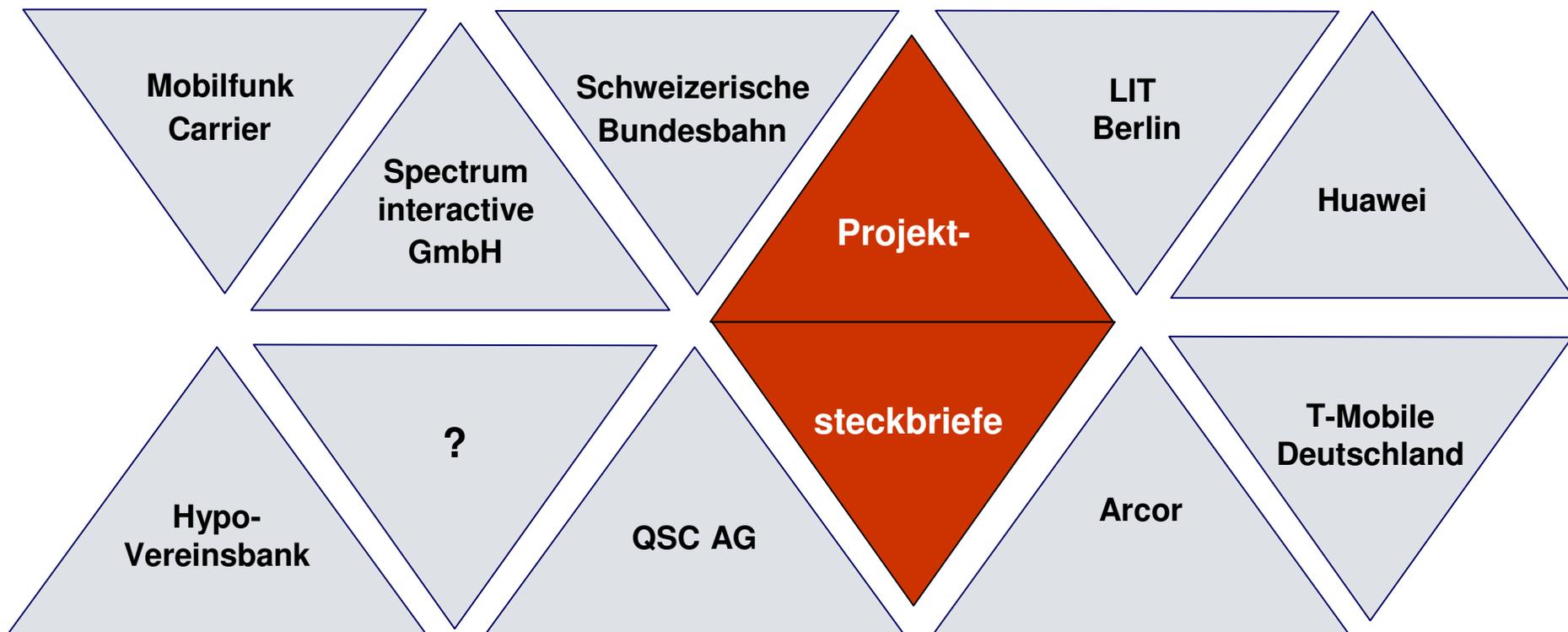
Optimierung des Auftragsabwicklungsprozess

Eingangsdauer der Rückmeldungen



DB Telematik GmbH

Projektsteckbriefe -Auswahl





- Installation von IP- oder S2M-Anschlüssen**
- Installation von ISDN/DSL-Anschlüssen
 - Entstörung von ISDN/DSL-Anschlüssen



Die DB Telematik betreut

230 TK-Anlagen mit über 50.000 Nebenstellen

**Hypo-
Vereinsbank**

- Betreuung von**
- **475 Tenovis** TK-Anlagen



Roll-out von QSC DSL Routern in 1.300 Agenturen einer großen deutschen Versicherung (KW 14 – KW 29 2005) und 1000 DSL Installationen für ein Handelsunternehmen

Projektsteckbrief

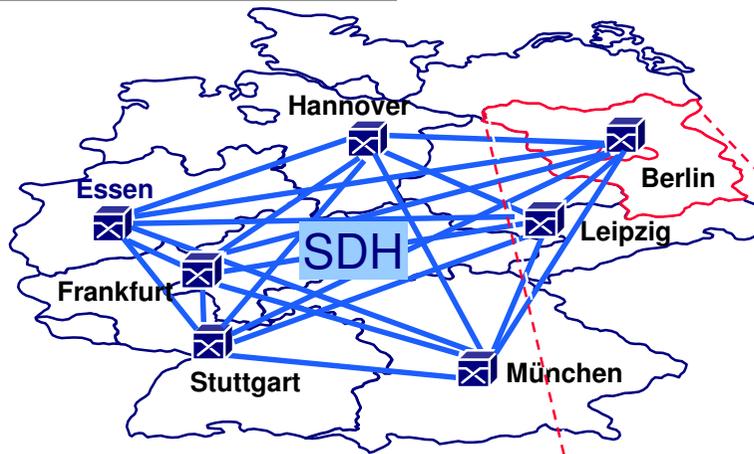
Huawei –Die Umsetzung



Umsetzung: LOI Ende Dez. 2004, Start Roll-Out Mitte Feb. 2005

- VoIP Gateways, Softswitches, DSL-Router etc
- 200 TMG Standorte, 6 UMG Standorte, 2 Softswitches
- NGN Technologietraining für 6 Mitarbeiter der DB Telematik in China (KW1 bis KW4)
- Erstellen des eigenen Konzeptes für DB Telematik interne Ausbildung (KW3 bis KW5)
- DB Telematik interne Schulung von 30 regionalen Servicekräften in Deutschland (KW6 bis KW8)
- Projektleitung in deutscher und englischer Sprache
- Aufbau, Konfiguration und Inbetriebnahme der NGN-Systeme (Beginn in KW6)
- Qualitätssicherung für periphere Systeme (Räumlichkeiten, Mietleitungen etc.)
- Betrieb und Service für NGN Systeme
- Schulung des Huawei Kunden in NGN Technologie (Beginn in KW14)

Leistungsbeschreibung Mobilfunknetz GSM-R - Netzarchitektur und Netzwerkmanagement



Netzbetrieb- und Überwachung:

- 1 NMC Network Management Center, Berlin
- 4 OMC Operation & Maintenance Center



7 MSC
Mobile Switching Center – Ebene,
1 MSC je Betriebszentrale



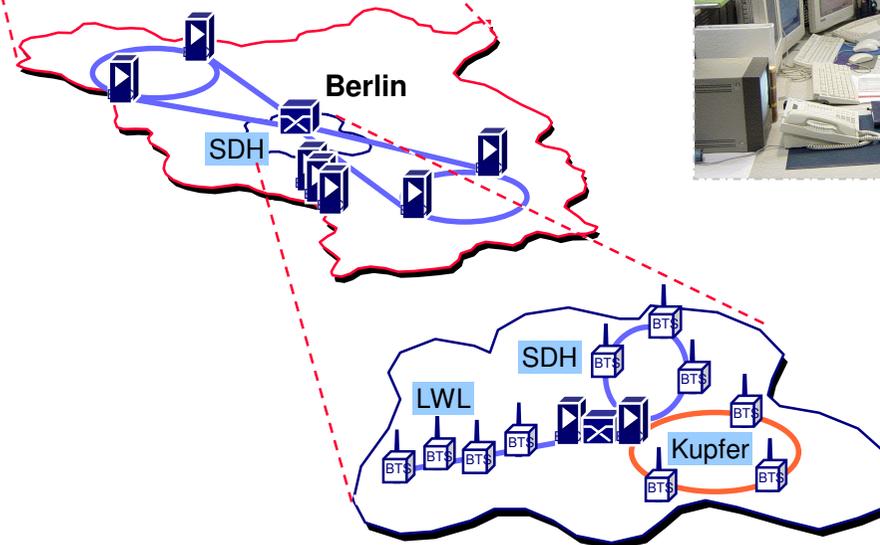
7 R-Vst (im Aufbau)
R-Verbindungsstelle
1 R-Vst je Betriebszentrale



63 BSC
Base Station Controller - Ebene



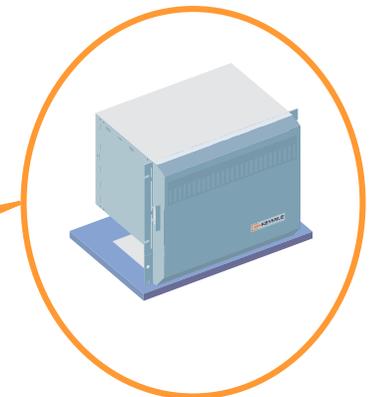
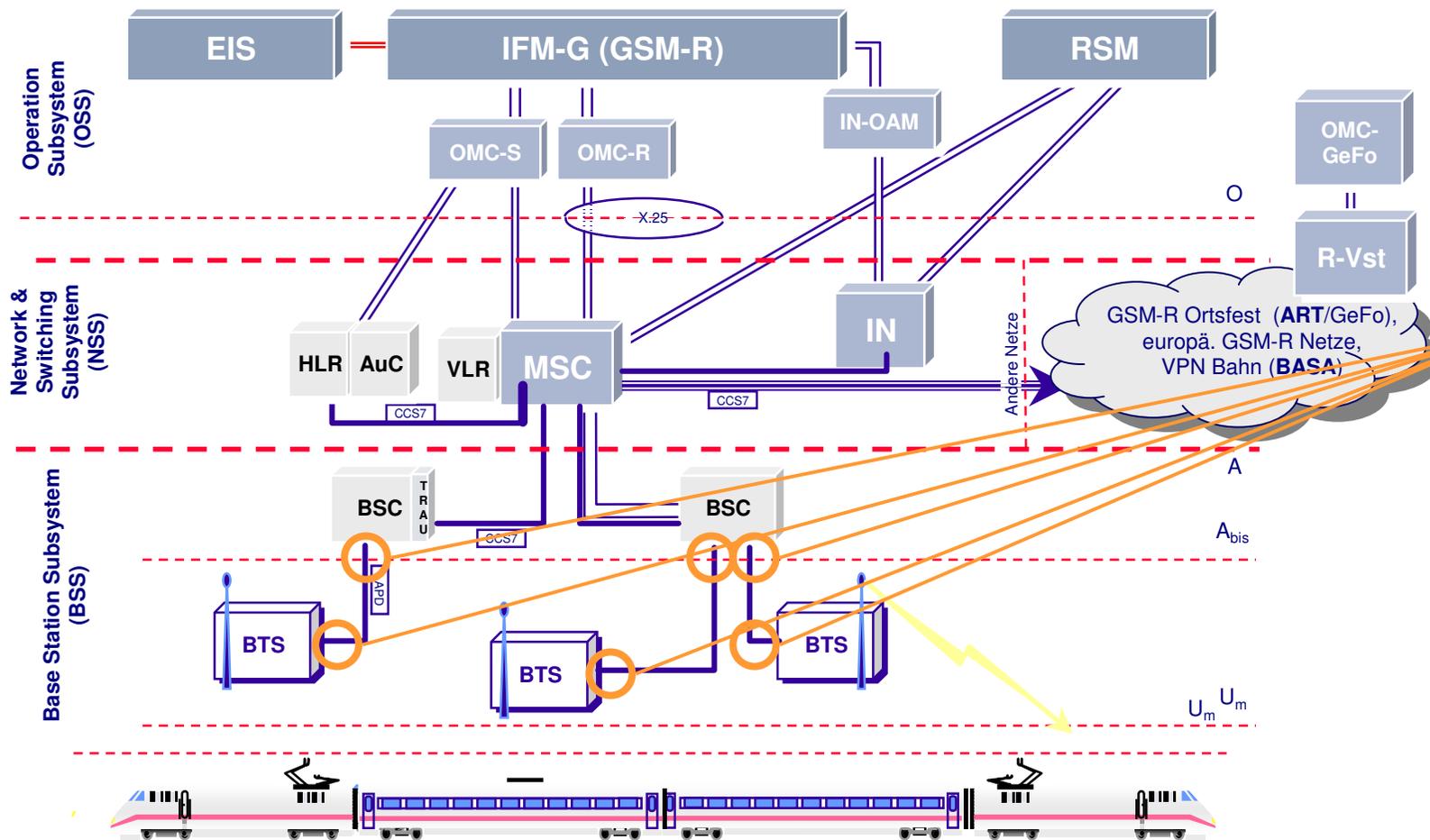
ca. 2.800 BTS (im Aufbau)
Base Transceiver Station - Ebene



Leistungsbeschreibung Mobilfunknetz GSM-R -Netzarchitektur und Netzwerkmanagement



Executive Information System Integrated Fault Management Railway Service Manager



Anzahl
3700
Keymile UMUX

Leistungsportfolio Integrationsleistungen



DB Telematik GmbH

Ansprechpartner



Patrick London

Key Account Manager

Tel.: 0 511 / 286- 77223

Fax: 0 511 / 286 - 77229

Mobil: 0 160 / 97 460 432

patrick.london@db-telematik.de

DB Telematik GmbH
Kriegerstrasse 1G
30161 Hannover

Andrei Hergt

Key Account Manager

Tel.: 0 30 / 297 - 32040

Fax: 0 30 / 297 - 32039

Mobil: 0 160 / 97 447 510

andrei.hergt@db-telematik.de

DB Telematik GmbH
Attilastrasse 61-67
12105 Berlin

Thomas Görlich

Allianzenmanagement

Tel.: 0 69 / 265 - 48152

Fax: 0 69 / 265 - 48169

Mobil: 0 160 / 97 454 691

thomas.goerlich@db-telematik.de

DB Telematik GmbH
Alfred-Herrhausen-Allee 1
65760 Eschborn



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.



**DB Dienstleistungen
Telematik**



Nets talk together