Für besseren Kundenservice:
Deutsche Telekom investiert in moderne Service-Center.

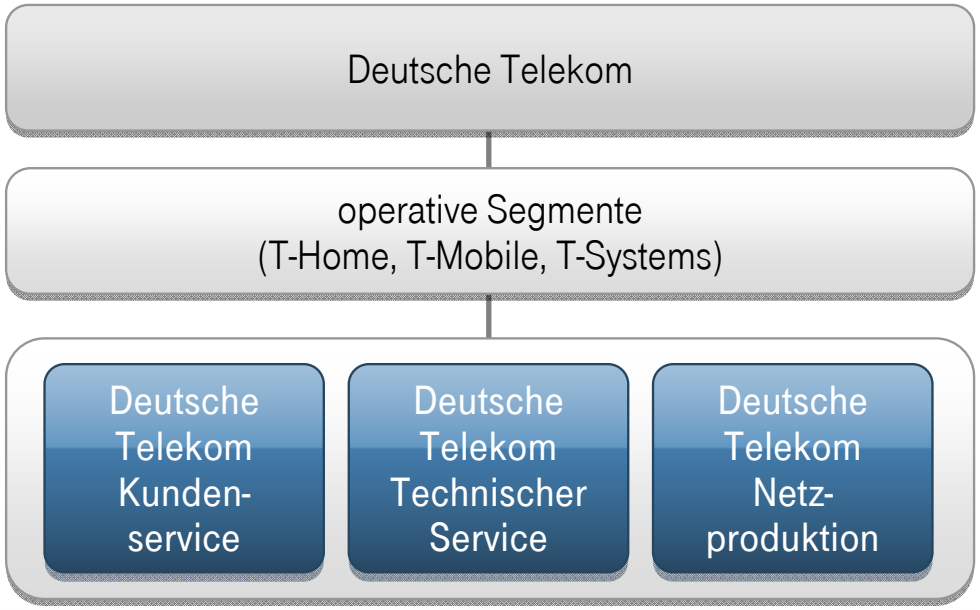
Thomas Berlemann,
Geschäftsführer Deutsche Telekom Kundenservice GmbH und Mitglied des Bereichsvorstandes T-Home

Sendesperrfrist: 21. August 2008, 15.00 Uhr/Beginn Pressekonferenz

Wir haben das Fundament für einen besseren und wettbewerbsfähigen Kundenservice gelegt.

- Die Gründung der Servicegesellschaften war ein wesentlicher Baustein für den notwendigen und zukunftssichernden Umbau der Deutschen Telekom.
- Die Maßnahme ist ein gelungenes Beispiel für die erfolgreiche Umsetzung des Reformprozesses bei der Deutschen Telekom.
- Unserem Ziel sind wir ein gutes Stück näher gekommen: Wir wollen durch einen integrierten Service unseren Kunden eine bessere Leistung bieten und gleichzeitig durch wettbewerbsfähige Konditionen Arbeitsplätze sichern.

Die Servicegesellschaften.
Fest integriert in den Telekom Konzern



Erste Erfolge: Servicequalität ist gestiegen...

Erreichbarkeit:
- 80 Prozent der Anrufe werden in 20 Sekunden entgegen genommen.

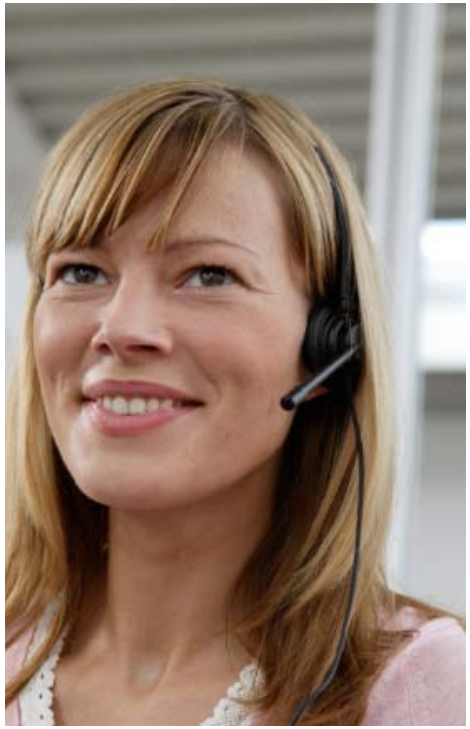
Servicequalität:
- Lösung im Erstkontakt ist gestiegen und liegt jetzt bei etwa ¾ der Anrufe.

Service-Samstag:
- Deutsche Telekom als Vorreiter der Branche

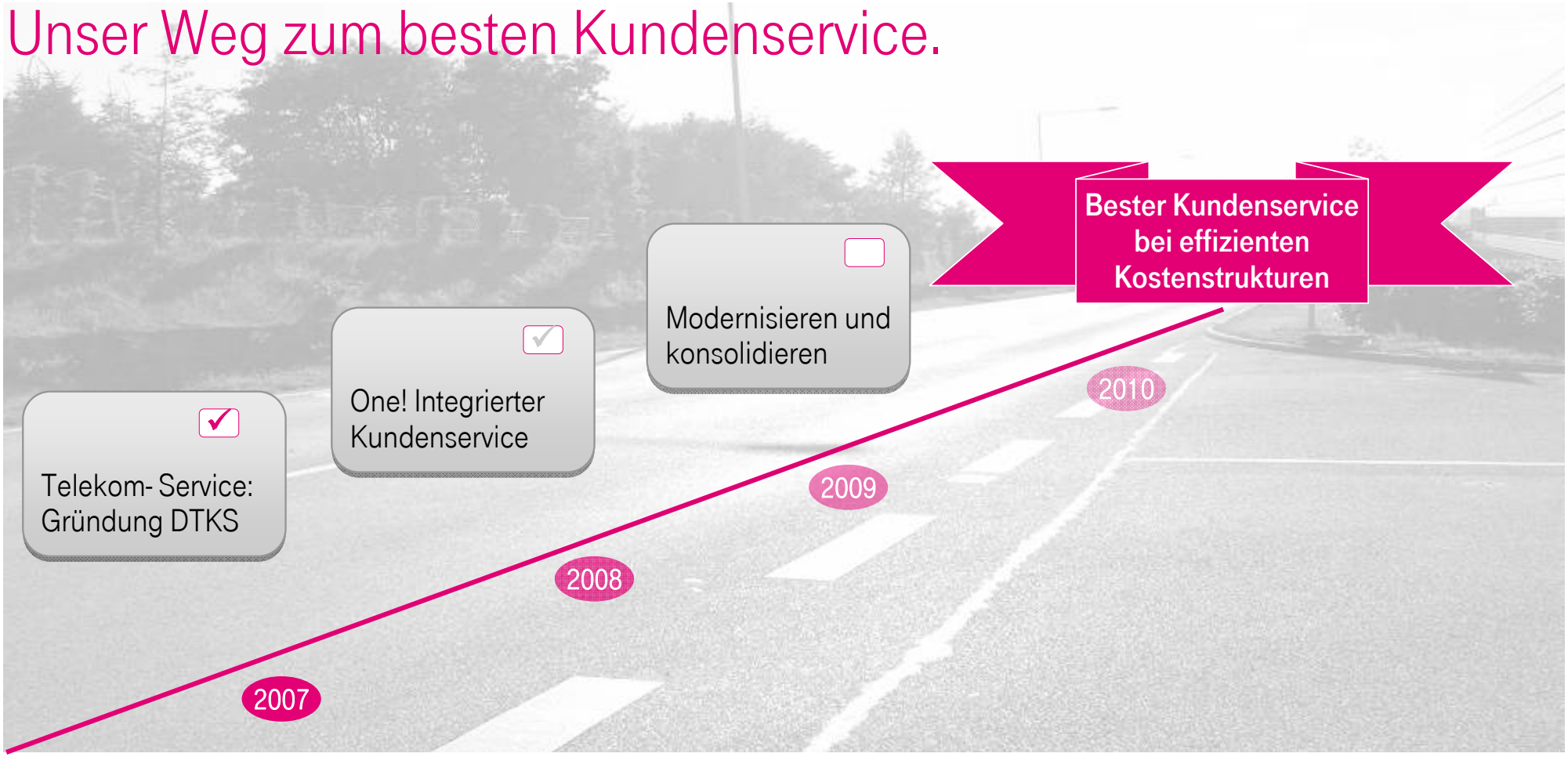
Kundeninformationssysteme:
- Leistungsfähige Bearbeitungssoftware eingespielt

Ausbildung:
- Stundenzahl der Qualifizierungen stieg von 120.000 (2007) auf 180.000 (2008).

Zufriedenheitsstudie (TRI*M):
- Kunden äußern sich zunehmend zufrieden über Produkte und Services der Deutschen Telekom.



Unser Weg zum besten Kundenservice.



Um unser Ziel zu erreichen, müssen wir jetzt die angekündigten Strukturanpassungen vornehmen.

Modernisieren

- Wir investieren innerhalb der nächsten zwei Jahre rund 70 Mio. Euro in neue Gebäude, Arbeitsplätze und Arbeitsplatzumfeld, damit unsere Mitarbeiter zeitgemäße und gute Arbeitsbedingungen haben.

Konsolidieren

- Neues Standortkonzept schafft wettbewerbs- und zukunftsfähige Standortstruktur. Statt viele kleine Standorte, Konzentration auf wenige, aber ausreichend große Standorte.
- Verbesserte Servicequalität sowie Kosten- und Produktivitätsvorteile durch einheitliche Standards.

Fehlende Standards erschweren Zusammenarbeit.

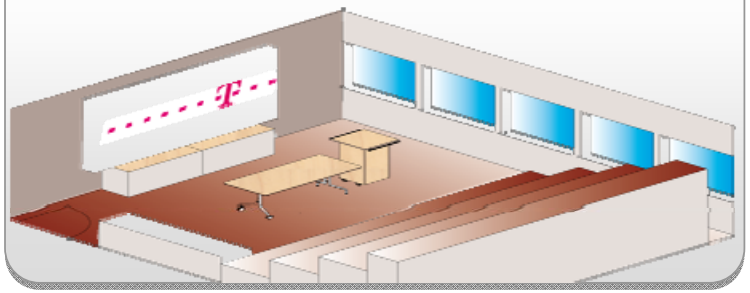
- keine zeitgemäßen Arbeits- und Arbeitsplatzbedingungen
- kein einheitliches Erscheinungsbild, kein räumliches Gesamtkonzept
- erhöhte Kosten für Miete und EDV
- Steuerungsdefizite aufgrund komplexer Kommunikationswege
- Zeitverluste durch räumliche Trennungen, z.B. bei Produkt-schulungen
- schwieriges Umfeld für Coaching-Möglichkeiten und Teamarbeit

Wir schaffen zeitgemäße Arbeitsbedingungen für bessere Zusammenarbeit und höhere Produktivität.

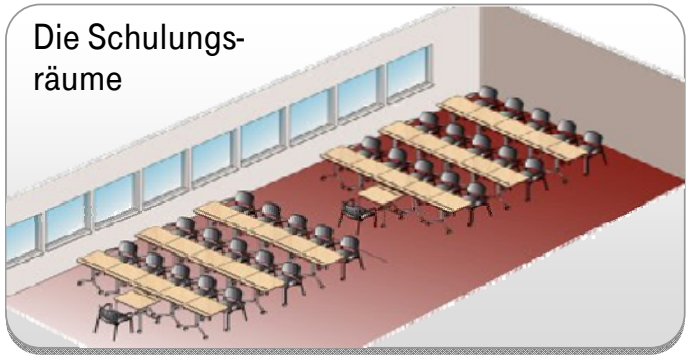
- Optimierte Arbeitsplatzbedingungen (Klima, Akustik, Beleuchtung, Ergonomie)
- Stärkere Nähe und Ansprechbarkeit von Führungskräften
- Optimierung Verfügbarkeit von Sozialräumen (Kantinen, Pausenräume, Kinderbetreuung wo möglich)
- Räumliche Zusammenführung der Arbeitsplätze von T-Home und T-Mobile als Voraussetzung für Service aus einer Hand

Modern ausgestattete Service-Center für bessere Arbeitsbedingungen (Beispiel: Düsseldorf, Hansaallee).

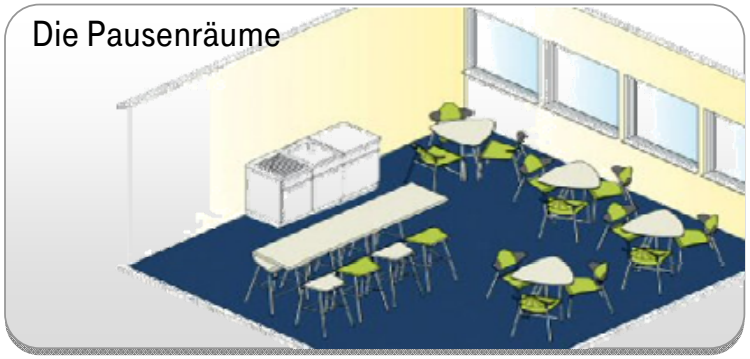
Die Arena (Teamtreffpunkt)



Die Schulungs-
räume



Die Pausenräume



Das Bistro

Im Marktvergleich sind unsere Service Center deutlich zu klein und haben damit Wettbewerbsnachteile.

Marktvergleich

Größenvergleich

- Trend geht zu mittleren bis großen SC (bis zu ca. 1.000 MA)
  Otto Henning & Company Research 2008
- Im Telko-Bereich liegt der Durchschnitt zw. 400 – 500 MA
  Eigene Analyse, Global Call Center Report (D), AD)

Produktivitäts-vergleich

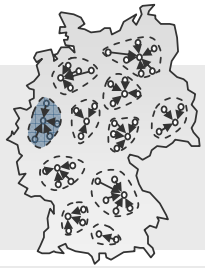
- Signifikante Produktivitätssteigerungen ab SC 300 – 450 MA
- Deutliche Produktivitätsverluste bei SC < 225
  Otto Henning & Company Research 2008

Kostenvergleich

- Degressiver Kostenverlauf mit steigender Standortgröße
  Mercer Benchmarking Studie 2003
- Die Gesamtkosten pro Anruf sind im Cluster 500 – ca. 1.000 MA am niedrigsten
  Benchmarking Tool „orap.executiveboard“

Auswahlsystematik Standorte.

Distanz-ansatz



A **Auswahl von regionalen Clustern nach den Kriterien:**

- Fahrtzeiten
- Standortgrößen

weitere Kriterien

Berücksichtigung
Leistung
Fläche
Mix Stadt/Land
strukturschwacher Gebiete

B **Verfeinerung des Modells mit folgenden weiteren Kriterien:**

- Leistungsfähigkeit (z.B. Kundenzufriedenheit, Produktivität, Vertriebserfolg)
- Regionale Aspekte (Arbeit in der Fläche halten, sinnvoller Mix zwischen Standorten in Ballungszentren und in der Fläche; Förderung strukturschwacher Gebiete)

Footprint

24 Standorte

=

- Konzentration auf 24 Städte
- Erhöhung der Standortgröße von durchschnittl. 190 auf durchschnittl. 700 Mitarb.
- Sozialverträglichkeit berücksichtigt

Zukunftsfähige Standorte in 24 Städten.

Nr.	Standort	Konsolidierte Standorte
1	**Augsburg**	Ulm, München
2	**Bielefeld**	Detmold, Osnabrück
3	**Bonn**	Koblenz, Köln, Aachen, Trier
4	**Chemnitz**	Dresden
5	**Dortmund**	Hagen, Meschede
6	**Düsseldorf**	Krefeld, Mönchengladbach, Wesel
7	**Erfurt**	Erfurt
8	**Eschborn**	Mainz, Giessen
9	**Frankfurt (Oder)**	Berlin
10	**Fulda**	Bad Kissingen, Würzburg, Kassel
11	**Hannover**	Uelzen
12	**Hamburg**	Schwerin, Lübeck
13	**Kempten**	München, Weilheim
14	**Kiel**	Kiel
15	**Leipzig**	Gera
16	**Ludwigshafen**	Mannheim, Neustadt, Saarbrücken
17	**Magdeburg**	Halle, Potsdam
18	**Nürnberg**	Passau, Ansbach
19	**Oldenburg**	Bremen, Leer
20	**Recklinghausen**	Münster
21	**Rottweil**	Konstanz, Freiburg
22	**Stuttgart**	Heilbronn, Karlsruhe
23	**Traunstein**	München
24	**Weiden**	Weiden

Wir unterstützen alle Mitarbeiter in diesem notwendigen Veränderungsprozess.

Unsere Eckpfeiler...	...bedeuten für die Mitarbeiter:
Transparenz	▪ Relevante Informationen bekommen Mitarbeiter zeitnah, wo immer möglich im persönlichen Kontakt ▪ Jeder Mitarbeiter erhält ein Stellenangebot am Zielstandort
Verantwortung	▪ sozialverträgliche Umsetzung mit entsprechenden Leistungen (Tarifvereinbarung) ▪ Unterstützungsangebote helfen Mitarbeiter bei der Entscheidungsfindung
Verbindlichkeit	▪ Führungskräfte, die die Mitarbeiter im Prozess begleiten, sind systematisch darauf vorbereitet

Leistungen bei Standortwechsel.
Leistungen gemäß Konzernrichtlinie und TV Ratio.

Doppelte Haushaltsführung (Konzernrichtlinie)

- Verpflegungsmehraufwendungen für 3 Monate
- Familienheimfahrten für max. 6 Monate
- Übernachtungskosten für max. 6 Monate

Pendlerentschädigung (Konzernrichtlinie)

- Fahrmehrkostenersatz für max. 6 Monate
  Hinweis: Die Leistungen der doppelten Haushaltsführung und der Pendlerentschädigung werden alternativ gewährt; die Umzugskostenerstattung besteht daneben.

Umzugskosten (Konzernrichtlinie)

- Umzugsauslagen (z. B. Speditionskosten)
- Reisekosten (z. B. Besichtigungsreise)
- Mietentschädigung bei doppelter Mietzahlung für max. 3 Monate
- Maklervergütung
- Pauschvergütung für sonstige Umzugsauslagen (max. 1.100 €).

Umzugshilfe/ Fahrmehrkosten (TV Ratio)

- Zusätzliche einmalige Umzugshilfe von bis zu 7.670 €
- Pauschale finanzielle Erstattung zur Abgeltung von Fahrmehrkosten und zeitlichem Mehraufwand von bis zu 7.452 €

Zusammenfassung.

- Wir investieren rund 70 Millionen Euro in neue, moderne Service Center!
- Jeder Mitarbeiter erhält am Zielstandort Arbeitsplatz und gleichwertige Aufgabe!
- Keine Verlagerung von Arbeitsplätzen ins Ausland!
- Wir schaffen eine wettbewerbs- und zukunftsfähige Standortstruktur (Konzentration auf 24 moderne Standorte)!
- Wir bieten zeitgemäße Arbeitsbedingungen (neues Arbeitsplatz- und Raumkonzept)!
- Wir verbessern die Servicequalität für unsere Kunden!
- Wir entlasten unsere Kostenstruktur, steigern unsere Produktivität!

Für besseren Kundenservice:
Die Deutsche Telekom bündelt Kerngeschäft Technik.

Dietmar Welslau,
Bereichsvorstand Personal und Organisation T-Home

Sendesperrfrist: 21. August 2008, 15.00 Uhr/Beginn Pressekonferenz

Telekom-Service: Vereinbarung für die Zukunft

Erstklassiger Service

- Stärkere Fokussierung, Professionalisierung, Effizienzsteigerung durch die Telekom Serviceeinheiten

Deutsche Telekom Kundenservice | Deutsche Telekom Technischer Service | Deutsche Telekom Netzproduktion

+

Wettbewerbsfähige Kosten

- Moderne Arbeitsplätze, effiziente Arbeitsabläufe und zukunftsfähige Beschäftigungsbedingungen

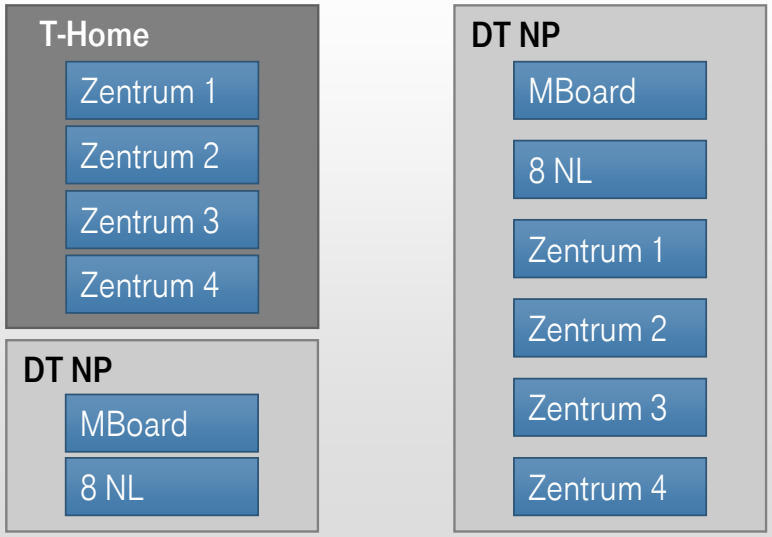
=

Sicherere Arbeitsplätze

- Kündigungs- und Ausgründungsverzicht
- Chance für Neueinstellungen

Überführung der Technik-Zentren in die Deutsche Telekom Netzproduktion (DT NP) zum 1.12.2008 geplant.

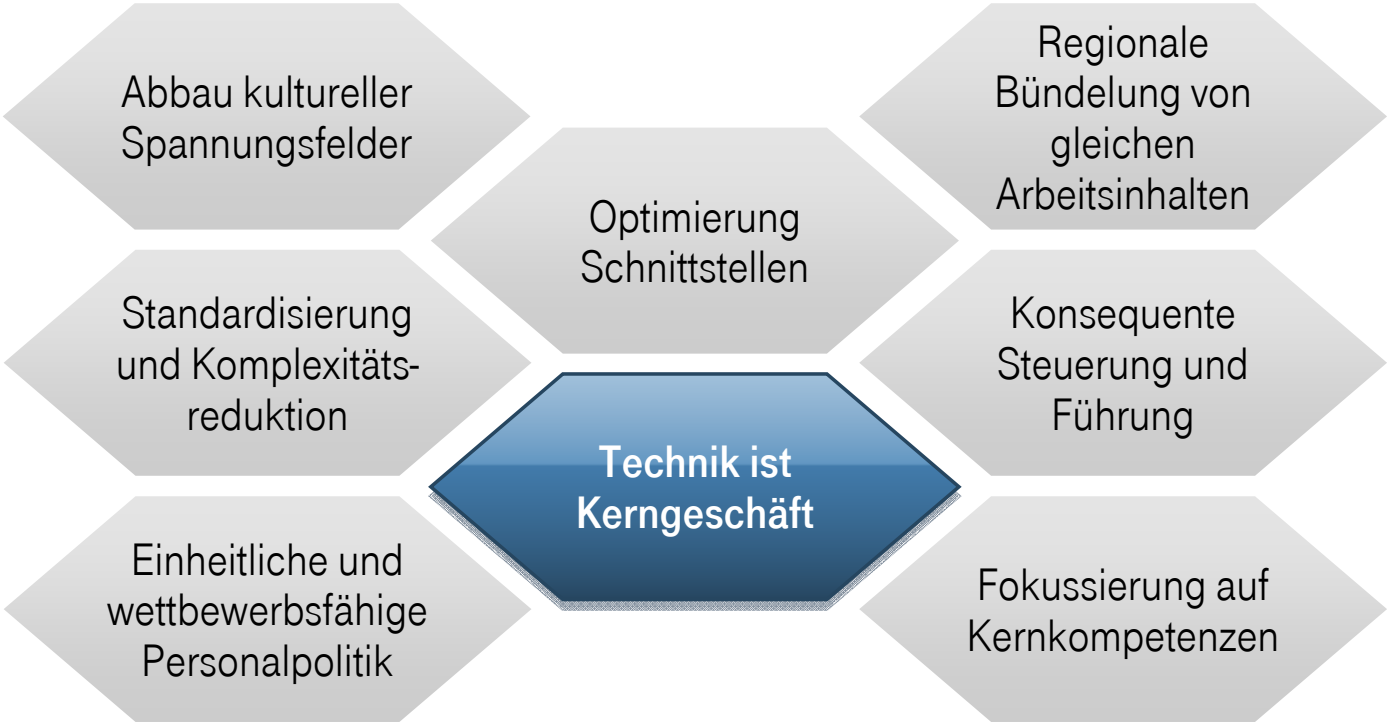
Was passiert organisatorisch?



Was heißt das im Detail?

- Überführung **Technik-Zentren aus der T-Home in die DT NP**
- **In den Technik-Zentren arbeiten ca. 6.000 Mitarbeiter**
- **Kein Arbeitsplatzverlust**
- Der **organisatorische Zuschnitt** der Zentren und der Head Office Bereiche **bleibt 100% gleich**

Die Integration der Technik-Zentren verbessert die Wettbewerbsfähigkeit der der DTNP.



Was erwartet unsere Mitarbeiter?

Das brauchen wir

- **Wochenarbeitszeit** 38 Stunden
- **Gehaltsregelungen entsprechend Telekom Service:** kein Griff ins Portmonee

Das bieten wir

- **Gleiche Entwicklungsperspektiven und soziale Schutz-mechanismen** wie mit ver.di für Telekom Service vereinbart
  - Mehr **Qualifizierung im Interesse des Kunden**
  - Neue, **NP-weite Karrieremodelle**
  - **langjähriger Kündigungsschutz bis Ende 2012**
  - **Ausgründungsverzicht** bis Ende 2010
  - **Keine Gehaltseinbußen** durch mittelfristige Rucksacklösungen
- **Chancen für Leistungsstarke:** Einführung Zielemanagement anstelle der Leistungsbeurteilung
- **Beteiligung am Unternehmenserfolg**
- **Verjüngung der Belegschaft** durch Neueinstellungen auf Marktniveau

Auf einen Blick: Was haben wir mit T-Service erreicht?

- Fokussierte Einheiten ✓
- Ein Service-Team in Deutschland ✓
- Beschäftigungssicherung ✓
- Erarbeitung von Einstellungskorridoren ✓
- Leistung wird honoriert ✓
- Serviceverbesserung ✓
- Modernisierung Service-Center in Planung
- Führungs- und Fachkarrierepfade wird derzeit mit ver.di konkretisiert

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!