

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH
bescheinigt hiermit dem Unternehmen

Telekom Deutschland GmbH
Landgrabenweg 151
53227 Bonn

für die Prozesse

Qualitätssicherung der
Abrechnungsprozesse für
Mobilfunk und Festnetz

die Erfüllung aller Anforderungen der Kriterien

TÜViT Trusted Process, Version 1.2

der TÜV Informationstechnik GmbH. Die Prüfanforderungen sind in
der Anlage zum Zertifikat zusammenfassend aufgelistet.

Die Anlage ist Bestandteil des Zertifikats und besteht aus 6 Seiten.

Dieses Zertifikat gilt nur in Verbindung mit dem Prüfbericht.



Certificate ID: 5137.20

© TÜViT - TÜV NORD GROUP - www.tuvit.de

22
Zertifikat gültig bis
29.06.2022

Essen, 29.06.2020

Dr. Christoph Sutter
Leiter Zertifizierungsstelle

TÜV Informationstechnik GmbH
TÜV NORD GROUP
Langemarckstraße 20
45141 Essen
www.tuvit.de

Zertifikat

Zertifizierungssystem

Die Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH führt Zertifizierungen auf Basis des folgenden Zertifizierungsprogramms durch:

- „Zertifizierungsprogramm (nicht akkreditierter Bereich) der Zertifizierungsstelle der TÜV Informationstechnik GmbH“, Version 1.1 vom 01.03.2020, TÜV Informationstechnik GmbH

Auditbericht

- „Prozesse zur Qualitätssicherung der Abrechnungsprozesse (Mobilfunk und Festnetz) der Telekom Deutschland GmbH“, Version 1.0 vom 14.05.2020, TÜV Informationstechnik GmbH

Auditanforderungen

- „TÜViT Trusted Process (TPCS)“, Version 1.2 vom 12.05.2017, TÜV Informationstechnik GmbH

Aus den TÜViT Trusted Process (TPCS) Kriterien und den prozessspezifischen Bewertungskriterien wurde die Prüfgrundlage abgeleitet und dokumentiert:

- „Prüfgrundlage zur Prüfung der Prozesse zur Qualitätssicherung der Abrechnungsprozesse Mobilfunk und Festnetz der Telekom Deutschland GmbH“, Version 1.3 vom 02.03.2018, TÜV Informationstechnik GmbH

Auditgegenstand

Auditgegenstand sind die Prozesse „Qualitätssicherung der Abrechnungsprozesse für Mobilfunk und Festnetz“. Diese Prozesse sind Bestandteil des Qualitätssicherungssystems für Abrechnungsgenauigkeit und Übereinstimmung mit den vertraglich vereinbarten Entgelten. Sie dienen der Abrechnung der

Endkunden aus dem Massenmarkt-Retail und bestehen aus folgenden Bestandteilen, in Klammern angegeben sind die jeweiligen Anwendungsbereiche Mobilfunk (MF) und/oder Festnetz (FN):

- dokumentierte und qualitätsgesicherte Einbringung und Umsetzung von Tarifänderungsaufträgen (MF, FN)
- quantitative und qualitative Bewertung aller innerhalb des Rating ausgesteuerten Datensätze (MF)
- Überprüfung einer ausgesuchten Teilmenge aller bewerteten Records durch ein zusätzliches Rating-System (FN)
- Test-Rechnungslauf für ausgesuchte Gruppen von Kunden (MF)
- Proberechnungen auf Wirkdatenbeständen (FN)
- Freigabeprozess zum Rechnungslauf aufgrund einer speziellen Analyse von Datensätzen (MF)
- Freigabeprozess zur Weiterverarbeitung nach Durchführung der Rechnungsläufe eines Monats (MF)
- Überwachung von Bilanzgleichungen (MF, FN)
- Kontrolle der korrekten Konfiguration der Bepreisung von Auslandsverbindungen (FN)
- Prüfung der Qualität und Vollständigkeit von Verbindungsdatensätzen (FN)
- Ermittlung von fehlerhaften und inkonsistenten Datenbeständen (FN)
- Prüfung der korrekten Konfiguration der Bepreisung von Produkten (FN)
- Tests der korrekten Umsetzung von Datentarifen bzgl.

Volumen und Geschwindigkeit im Wirkbetrieb (MF)

- Freigabeprozess fachlicher Änderungen (MF, FN)
- Prozess der Revenue Assurance Analysis für alle rechnungsrelevanten Themen (MF, FN)
- regelmäßige Überprüfung der Qualität und kontinuierliche Verbesserung der Kontrollaktivitäten (MF, FN)

Diese überprüften Prozesse und ihre Schnittstellen sind in den folgenden Dokumentationen beschrieben:

- Rahmendokument „Zertifizierung der qualitätssichernden Kontrollen entlang des Abrechnungsprozesses für Mobilfunk (Retail, Postpay)“, Version 5.0 vom 28.01.2020, Telekom Deutschland GmbH
- Rahmendokument „Zertifizierung der qualitätssichernden Kontrollen entlang des Abrechnungsprozesses für Festnetz“, Version 4.0 vom 28.01.2020, Telekom Deutschland GmbH

Auditergebnis

Die Prozesse erfüllen die Anforderungen der im Folgenden dargestellten Bewertungskriterien für Prozesse der Qualitätssicherung im Abrechnungsprozess und der Kriterien der TÜVIT Trusted Process (TPCS), Version 1.2.

Bewertungskriterien für Prozesse der Qualitätssicherung im Abrechnungsprozess:

Folgende Qualitätsziele müssen erfüllt werden:

1 Vollständige Rechnung

Im definierten und überprüften Prozess erfolgt die Abrechnung der in Anspruch genommenen Leistungen vollständig.

2 Periodengerechte Rechnung

Die Zuordnung der in Anspruch genommenen Leistungen erfolgt zum richtigen Abrechnungsmonat.

3 Korrektheit Zuordnung Kunde / Vertrag

Die Zuordnung der in Anspruch genommenen Leistungen erfolgt zum richtigen Kunden / Vertrag.

4 Korrektheit der ermittelten Leistung

Im definierten und überprüften Prozess ist die Ermittlung der in Anspruch genommenen Leistungen (z. B. Datenvolumen, Sprache, SMS, ...) korrekt.

5 Korrektheit Bepreisung

Alle in Anspruch genommenen Leistungen werden gemäß gültiger Preisliste und den hinterlegten vertraglichen Vereinbarungen berechnet.

6 Korrektheit einmaliger Gebührensätze

Im definierten und überprüften Prozess ist die Ermittlung der einmaligen Gebühren (z. B. Grundpreise, Vorfälligkeiten, ...) korrekt.

7 Korrektheit Budgets, Rabatte, Guthaben

Im definierten und überprüften Prozess werden die Budgets, Rabatte und Guthaben in Höhe und zeitlicher Zuordnung gemäß den hinterlegten vertraglichen Vereinbarungen richtig angewendet. Restguthaben werden korrekt übertragen und richtige Rabattregeln werden angewendet.

8 Korrektheit Aggregation

Die Rechnungspositionen werden richtig summiert und in den richtigen Rechnungsabschnitten ausgewiesen.

9 Korrektheit Rechnungslauf

Die Rechnungsstellung erfolgt planmäßig. Die Rechnungsinhalte werden überprüft.

10 Korrektheit Abbildung auf Rechnung / Einzelverbindungs nachweis

Die Daten der Abrechnung werden vollständig auf die Rechnung abgebildet.

Zusammenfassung der TÜViT Trusted Process

Kriterien:

1 Prozessdokumentation

Die Prozessdokumentation beschreibt den Prozess angemessen und damit in gewissen Grenzen wiederholbar, dokumentiert Anforderungen und dient als Grundlage der Beurteilung und Verbesserung des Prozesses.

2 Prozessentwicklung und -verwirklichung

Der Prozess wurde auf der Grundlage der Zielsetzungen von interessierten Parteien (z. B. Kunden) entwickelt und verwirklicht. Wesentlicher Bestandteil sind die aus den Zielsetzungen abgeleiteten bzw. gestellten Anforderungen. Die tatsächliche Durchführung des Prozesses und die Prozessdokumentation sind konsistent.

3 Prozessleistung und -wirksamkeit

Die Wirksamkeit des Prozesses wird sichergestellt. Dies gilt vor allem auch langfristig. Deshalb wird der Prozess ständig verbessert. Die Verbesserung basiert auf der Messung der Prozessleistung. Der Prozess ist dokumentiert und konsistent realisiert, um gezielt Änderungen durchzuführen.

4 Berücksichtigung von interessierten Parteien

Die Zielsetzungen des Prozesses sind auf die Parteien ausgerichtet, die ein Interesse an der Leistung oder dem Erfolg der Organisation bzw. Organisationseinheit haben.

5 Qualitätssicherung

Der Prozess sieht Tätigkeiten zur Prüfung der Qualität von wichtigen (Zwischen-) Ergebnissen vor. Dazu wurden Prüfkriterien abgestimmt und die Dokumentation der Ergebnisse des Prüfprozesses festgelegt.

6 Ressourcen

Der Prozess besteht aus einer Reihe von Tätigkeiten und den dazugehörigen Ressourcen, um gewünschte Ergebnisse zu erreichen.

7 Risiken und Gefahren

Es bestehen ein Konzept sowie Aussagen zur Beherrschung von Risiken und Gefahren, die mit dem Prozess verbunden sind. Die Risiken und Gefahren können aus fehlerhaftem oder korrektem Prozessverlauf entstehen.