

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 der Telekom**  
**Deutschland GmbH**

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: 5134.18**

© TÜViT - TÜV NORD GROUP - [www.tuvit.de](http://www.tuvit.de)

20  
Zertifikat gültig bis  
31.08.2020

Essen, 02.10.2018

Dr. Christoph Sutter  
Leiter Zertifizierungsstelle

**TÜV Informationstechnik GmbH**  
TÜV NORD GROUP  
Langemarckstraße 20  
45141 Essen  
[www.tuvit.de](http://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 1.0 vom 24.08.2015, TÜV Informationstechnik GmbH

## **Auditbericht**

- „Prozesse zur Qualitätssicherung der Abrechnungsprozesse (Mobilfunk und Festnetz) der Telekom Deutschland GmbH“, Version 1.0 vom 24.05.2018, 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, die die Abrechnung der Endkunden aus dem Massenmarkt-Retail umfassen, 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, FN)
- Überprüfung einer ausgesuchten Teilmenge aller bewerteten Records durch ein zusätzliches Rating-System (FN)
- Test-Billinglauf 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)
- Prüfung der Qualität und der Vollständigkeit von Forderungen und Gutschriften mit Hilfe von Grenzbeträgen (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 Changes (MF, FN)

- Prozess der Revenue Assurance Analysis für alle billing-relevanten 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 4.0 vom 08.02.2018, Telekom Deutschland GmbH
- Rahmendokument „Zertifizierung der qualitätssichernden Kontrollen entlang des Abrechnungsprozesses für Festnetz“, Version 3.0 vom 08.02.2018, 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 einmalige 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 dazugehörenden 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.