



T-Mobile Austria: Agile Workflows beschleunigen Markteinführung neuer Produkte um das Vierfache

Der österreichische Mobilfunkanbieter steigert im hart umkämpften Markt die eigene Innovationsfähigkeit durch Camunda BPM.

Hintergrund

T-Mobile Austria gehört mit rund 7,5 Millionen Anschlüssen zu den größten Telekommunikationsanbietern Österreichs. Mehr als 97% der Anschlüsse verfügen über schnellen LTE-Empfang.

Österreichs Telekommunikationsmarkt ist äußerst wettbewerbsintensiv. Die Verbraucher erwarten viel und zwingen T-Mobile Austria, ständig neue Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln. Workflows zu automatisieren bietet dabei die entscheidende Chance, sich im Wettbewerb zu differenzieren und innovative Ideen für die Kunden umzusetzen. Im Telecommunications Industry Outlook Report 2017 schreibt Deloitte:

»Das operative Geschäft ist ein Bereich, in dem die Unternehmen besser werden müssen, um weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben. Viele Telekommunikationsunternehmen sind nach wie vor stark auf manuelle Prozesse angewiesen; die Verfügbarkeit neuer Technologien und Innovationen könnte 2017 zum Jahr der digitalen Transformation für Anbieter in den USA und weltweit machen.«

Bei T-Mobile Austria entwickeln Business-Teams laufend neue Produkte, Services und Angebote, um die steigenden Kundenanforderungen zu erfüllen. Diese Teams sind verantwortlich dafür, neue Ideen so schnell wie möglich umzusetzen – dauert das zu lange, drohen Produkte im schnellleibigen Marktumfeld irrelevant zu werden, bevor sie die Kunden überhaupt erreichen.

Die Markteinführung neuer Produkte ist für die mehr als 100 Entwickler, die für die Implementierung verantwortlich sind, mit einem hohen Maß an Komplexität verbunden. T-Mobile Austria muss mehr als 40 verschiedene Backend-Systeme berücksichtigen, um bei neuen Produkten ein nahtloses Kundenerlebnis zu gewährleisten. Zudem hält das Unternehmen strenge Service Level Agreements ein, um erstklassige Qualität zu liefern.

Camunda BPM gehört deshalb zu den Schlüsselkomponenten in der IT-Architektur von T-Mobile Austria. Die Software hilft dem Unternehmen dabei, in einem hochkomplexen Massenmarkt agil zu bleiben.

Innovation ermöglichen

Die mehr als 40 zentralen Backend-Systeme von T-Mobile Austria sind für den Geschäftsbetrieb von kritischer Bedeutung. Camunda BPM verbindet sich über Java- und REST-Schnittstellen (API) mit diesen Systemen und stellt damit eine ebenso agile wie anpassungsfähige Zwischenschicht innerhalb der IT-Architektur dar. Bei T-Mobile Austria laufen inzwischen fast 200 Prozessdefinitionen für tausende von Aufgaben auf Camunda BPM.

Camunda ermöglicht, verschiedene Kombinationen von Backend-System zu orchestrieren und so neuartige Produkte und Dienstleistungen zu entwickeln. Zuvor definierte BPMN-Workflows, in denen die Implementierungen dokumentiert und verwaltet werden, führen Geschäftsprozesse und IT enger zusammen und sorgen gleichzeitig für mehr Transparenz.

Integration leicht gemacht

Im zweiten Quartal 2018 startete T-Mobile Austria einen

Online-Lade-Service für Kunden mit Prepaid-Handy-Plänen, der es einfach und schnell ermöglicht, unterwegs zusätzliche Mobilfunk- und Internetangebote zu bestellen.

Mit wenigen Klicks auf der T-Mobile Website oder in der mobilen App können Kunden ein Servicepaket aktivieren oder erweitern, die Online-Aktivierung bezahlen und kurz danach auf den gewünschten Dienst zugreifen. Das macht das Angebot für Prepaid-Kunden deutlich flexibler als zuvor und stößt auf große Resonanz.

Die Einführung des Pakets erforderte von T-Mobile jedoch, auch solche Backend-Systeme einzuschalten, die für Prepaid-Angebote normalerweise nicht benötigt werden. Dank eines Camunda-Prozesses war die Integration schnell gelöst.

Bereits von Beginn an hat Camunda BPM für stabile Abläufe gesorgt und den technischen Teams von T-Mobile Austria ermöglicht, eventuelle Probleme zurückzuverfolgen, zu diagnostizieren und Fehler selbst auf granularer Ebene zügig zu beheben.

Performance unter Hochlast

T-Mobile Austria startet jeden Tag rund 100.000 Prozessinstanzen in Camunda. Der dadurch erzeugte Datenverkehr lässt sich in einem Cockpit nachvollziehen und von einem vergleichsweise kleinen Team im Support steuern.

Entwickler von Camunda haben darüber hinaus gemeinsam mit T-Mobile Austria ein neues Feature implementiert, um die eingesetzten Datenbanken zu beschleunigen. Camunda kann Datenbanken jetzt partitionieren, damit die immense Zahl notwendiger Datenbankzugriffe zügig erfolgt und sich die Lösung so insgesamt noch höher skalieren lässt. Damit die Partitionierung alle fachlichen Anforderungen erfüllt, haben Entwickler von Camunda Feedback sowohl von T-Mobile Austria als auch von anderen Kunden eingeholt. Anschließend wurde das Feature zusammen mit Experten von T-Mobile Austria und anderen Beteiligten realisiert.

Learn more

www.camunda.com