



Vodafone steigert Agilität, Transparenz und Skalierbarkeit mit Camunda

Vodafone Deutschland hat sein Geschäft mit der Marke OTELO sowie für Drittanbieter (Branded Reseller) von mehreren monolithischen IT-Systemen auf eine cloud-basierte Architektur umgestellt, die mit Camunda orchestriert wird. Das verbessert die End-to-End-Erfahrung für den Kunden (Customer Journey) und ermöglicht, über einen Omnichannel-Layer laufend neue Produkte und Produkterweiterungen zu veröffentlichen.

Hintergrund

Vodafone Deutschland ist das größte nationale Unternehmen der Vodafone-Gruppe. Vodafone selbst gehört zu den größten Telekommunikationskonzernen der Welt. Allein in Deutschland nutzt jeder zweite Kunde Angebote von Vodafone. Das Unternehmen verwaltet 49,6 Millionen Handykarten sowie fast 11 Millionen Breitband- und 14 Millionen TV-Anschlüsse. Vodafone beschäftigt 16.000 Mitarbeiter in der Bundesrepublik und erwirtschaftet einen Umsatz von rund 13 Milliarden Euro..

Telekommunikationsbranche steht vor entscheidender Wende

Vodafone sah sich verschiedenen Problemen mit der bisherigen Architektur ausgesetzt, die sowohl das Geschäft als

auch die Kunden unmittelbar betrafen. So stellte das IT-System von OTELO und den Marken-Resellern eine Vielzahl an unterschiedlichen Diensten bereit und unterstützte dabei, direkt mit den Kunden zu interagieren, etwa durch Kampagnen und verschiedene Produktangebote am POS. Jedoch war es nahezu unmöglich, alle Kanäle voneinander getrennt anzusprechen. Zudem ließ sich ohne eine effektive API-Schicht innerhalb der Infrastruktur online kein angemessener Partnerkanal einrichten. Darauf waren aber sowohl die Marken-Reseller als auch die Zweitmarkensegment dringend angewiesen.

Insgesamt war die Legacy-Servicetechnologie ebenso ineffizient wie schwierig zu warten. Das zog hohe Wartungs- und Betriebskosten nach sich und hat sowohl die Markteinführung neuer Produkte ausgebremst als auch für eine inkonsistente Kundenerfahrung gesorgt.

Damit steht Vodafone nicht allein. Die IT-Ökosysteme sind mit den heutigen Anforderungen schlicht überfordert. Die globale Branchenorganisation für Anbieter von Kommunikations- und digitalen Diensten, TM Forum, erklärte erst kürzlich:

Die Telekommunikation befindet sich an einem entscheidenden Wendepunkt. Das letzte Jahrzehnt hat einer Branche, die zuvor mehr als 20 Jahre lang ein beneidenswertes Wachstum verzeichnete, eine Reihe von Rückschlägen versetzt. Services, die einst hohe Margen erzielten, werden auf Waren in der digitalen Welt reduziert, und unser unersättlicher Appetit auf Daten erfordert kontinuierliche Investitionen in die Infrastruktur.

„Wir mussten einen wirklich agilen, transparenten und skalierbaren Ansatz entwickeln“, erklärte Armin Oppitz, Mitbegründer von LionGate, der das Migrationsprojekt leitete.

Da die Prozesse jedoch auf alle denkbaren Bereiche innerhalb der Systemlandschaft verteilt waren, musste Vodafone ermitteln, wo die einzelnen Abläufe genau stattfanden und wie sie funktionierten, bevor eine Migration auf eine moderne Cloud-basierte Infrastruktur möglich war.

Versteckte Prozesse aufdecken

Vodafone hat sich dafür entschieden, eine intelligente Proxy-Schicht um die bereits vorhandene Middleware und das UI-Backend zu bauen. Damit war es möglich, die Kommunikationswege zu analysieren und die an verschiedenen Stellen auftretenden Ereignisse zu identifizieren. Darüber hinaus haben die IT-Teams Experteninterviews mit den Fachbereichen geführt, um zu verstehen, wie die einzelnen Prozesse aus fachlicher Sicht genau ablaufen mussten. Jeder Prozess wurde dann im Camunda Modeler dokumentiert. Das Ergebnis: Eine visuelle Darstellung aller Prozesse, die sowohl für die Fachseite wie auch die IT-Abteilung leicht zu verstehen war.

Ein weiterer Vorteil: Während der Ermittlungsarbeit hat Vodafone viele Aufgaben in Workflows aufgespürt, die bislang vollständig verborgen geblieben sind und in den vorhandenen Abläufen nur wenig oder gar keine Spuren hinterlassen haben. Mit Reverse Engineering hat Vodafone solche Prozesse rekonstruiert, die unklare Aufgaben enthielten.

Nachdem Camunda BPM die dokumentierten Prozesse ausführen konnte erhielt Vodafone sofort einen transparenten Einblick in die eigenen Prozesse und war so in der Lage, alle Vorgänge in ein neues cloud-basiertes Framework zu

überführen, zu optimieren oder neu zu erstellen. Die Lösung läuft auf AWS und erlaubt Camunda, über alle Kanäle und sämtliche Backend-Dienste hinweg die Prozesse zu orchestrieren. Innerhalb von nur drei Monaten hat das Unternehmen bereits einen MVP (Minimum Viable Product) zeigen und nach fünf Monaten den Betrieb aufnehmen können.

Schrittweise Migration

Als großer Telekommunikationsanbieter konnte Vodafone während des Migrationsprozesses keine Unterbrechung des laufenden Geschäfts zulassen. Stattdessen wurde ein Ansatz gewählt, in dem jede einzelne Aufgabe Schritt für Schritt übergeben und in die Geschäftslogik von Camunda BPM implementiert worden ist, bevor das gesamte System migriert wurde. Der Vorteil: Davon haben die Kunden kaum etwas mitbekommen. Das Geschäft lief unbeeinträchtigt weiter.

Die vertikale Migration auf BPMN-Basis hat maßgeblich zu mehr Flexibilität und einer höheren Skalierbarkeit beigetragen. Vodafone konnte deshalb mühelos auf neue Anforderungen reagieren und während der Migration beispielsweise aktualisierte gesetzliche Vorschriften umsetzen. Dafür führte Vodafone lediglich eine neue Aufgabe als „aktiven Schritt“ in die bestehenden Prozesse ein, die Kunden-IDs überprüfen, damit das Geschäft unterbrechungsfrei fortgesetzt werden konnte.

Darüber hinaus hat Vodafone während der gesamten Migration kontinuierliche Verbesserungen vorgenommen und laufend kleinere Produktbestandteile ausgeliefert.

Ständige Verbesserung

Die Einführung einer Cloud-basierten Infrastruktur hat für Skalierbarkeit und Flexibilität innerhalb des Vodafone-Betriebs gesorgt und einen modernen DevOps-Ansatz ermöglicht. Jetzt kann das Unternehmen ganz einfach neue Kanäle mit deutlich verkürzter Markteinführungszeit in sein Portfolio aufnehmen, beispielsweise einen dedizierten Partner-Kanal.

Die Reaktionszeit zwischen den einzelnen Maschinen der Vodafone-Systeme (Machine-to-machine) hat sich durch Prozessoptimierung und die Einführung intelligenter Caching-Mechanismen um 40% verbessert. Kontinuierliche Prozessüberwachung bietet zudem die Möglichkeit, neue Einsichten in die Performance des Gesamtsystems zu erhalten, und durch eine ständige Feinabstimmung immer optimal ablaufende Prozesse zu gewährleisten.

Inzwischen wurde bereits der gesamte Kundenlebenszyklus (Verkauf, Service, Kundenbindung) automatisiert und optimiert. Das führt zu einer erheblichen Zeitersparnis beim Kundenservice. So können sich die Mitarbeiter auf ihre Kunden konzentrieren und sich um Aufgaben kümmern, die Mehrwert stiften.

Michael Völler, Leiter Projekt- und Nachfragemanagement von OTELO und Branded Reseller Business, Vodafone, erklärt dazu: „Einer der größten Vorteile dieses Projekts ist die enge Zusammenarbeit zwischen Fachlichkeit und IT, die durch prozessorientierte Kommunikation innerhalb und zwischen den Teams gefördert wird.“

Das Vodafone-Projekt wurde von LionGate unter www.liongate.de und WDW eLab www.wdw-consulting.com eingerichtet und wird als vollständig verwaltete Cloud-Lösung mit dem Camunda-Produkt-Stack ausgeführt.

Learn more

www.camunda.com