



Camunda BPM bei Hutchison Drei Austria

- Aufrüstung von Mobilfunkstandorten auf LTE
- Integration von Camunda BPM in nur 4 Monaten
- Abbildung des gesamten Umbauprozesses

Hintergrund

Hutchison Drei Austria GmbH ist ein 100%iges Tochterunternehmen von CK Hutchison Limited in Hongkong und startete mit der Hutchison 3G Austria GmbH im Mai 2003 unter der Marke „3“ als einziger reiner UMTS-Anbieter in Österreich. Drei möchte das Leben seiner Kunden durch den direktesten Zugang zur modernsten Technologie und der digitalen Welt einfacher machen. Mobile Kommunikation ist für Drei ein fester Bestandteil des täglichen Lebens und soll für jeden Österreicher erschwinglich sein. Zu den Angeboten von Drei zählen neben Sprachtelefonie in HD-Qualität und mobilem Breitband-Internet auch zahlreiche Multimedia-Angebote wie 3MobileTV – und das im stärksten Netz Österreichs. Der Kundenservice von Drei erhielt beim Test der Zeitschrift *Konsument* (5/2015) zur Erreichbarkeit und Auskunftsqualität von Unternehmen die Note „Sehr Gut“. Drei hat seit 27. August 2015 das größte LTE-Netz

Österreichs und ging aus dem Netztest des unabhängigen Fachmagazins *connect* zum dritten Mal als Gesamtsieger hervor (Ausgabe 01/2016). Mit 3. Januar 2013 hat Drei die Übernahme von Orange Austria vollzogen und gilt per 30. Juni 2015 mit 3,7 Mio. Kunden als drittgrößter Mobilfunkanbieter Österreichs.

Im April 2014 begann Hutchison Drei Austria GmbH mit dem Einsatz von Camunda BPM zur Automatisierung von Geschäftsprozessen.

Das folgende Interview führten wir mit Bernd Loacker, Senior Head of Radio Access Network bei der Hutchison Drei Austria GmbH und Marco Dworschak, Geschäftsführer BPMasters GmbH.

Problemstellung

»Nach der Übernahme von Orange standen wir im Oktober 2013 unmittelbar vor dem Start des Target Network Migration

Projektes. Ziel war es, in der geplanten Projektlaufzeit von 18 Monaten rund 6000 Mobilfunkstandorte umzubauen, auf LTE aufzurüsten sowie weitere rund 3000 Standorte abzubauen.

Wir mussten aufgrund der Übernahme unsere Prozesse harmonisieren, einheitlich dokumentieren und wollten den Automatisierungsgrad der Prozesse signifikant erhöhen. Teile unserer Prozesslandschaft waren in unterschiedlichen IT-Systemen teilweise automatisiert. Ein übergreifendes Management-System war zu diesem Zeitpunkt nicht vorhanden.«

Warum Camunda BPM?

»Im Oktober 2013 entschieden wir uns, das Target Network Migration Projekt nach dem Prinzip des prozessorientierten Projektmanagementkonzepts von BPMasters durchzuführen. Wir begannen mit der Dokumentation unserer

Geschäftsprozesse in BPMN 2.0 und evaluierten zeitgleich die verfügbaren Softwarelösungen, um die geplante Prozessautomatisierung umzusetzen. Wir analysierten verschiedene am Markt vorhandene Enterprise-Lösungen, welche allesamt ein sehr hohes initiales Investment mit sich brachten und überwiegend eher schwergewichtig waren. Mit Camunda BPM fanden wir eine sehr leichtgewichtige Lösung, welche wir darüber hinaus relativ einfach in unsere existierende Tool-Landschaft integrieren konnten. Ein weiterer entscheidender Vorteil war, dass wir uns zu Beginn für die Community Edition entschieden hatten und so zunächst keinerlei Lizenzkosten anfielen und aufgrund der umfangreich vorhandenen Dokumentation die Einarbeitung der Softwareentwickler ebenfalls überschaubar war.«

Herausforderungen

»Die größte Herausforderung war der Zeitplan der Implementierung. Im April 2014 beauftragten wir BPMasters mit der Umsetzung unserer Geschäftsprozesse in Camunda BPM. Die Lösung ist so leichtgewichtig, dass es uns innerhalb von nur vier Monaten

möglich war, Camunda in unser vorhandenes Inventory-System zu integrieren, das vorhandene User Interface weiter zu verwenden und die ersten Prozesse in der Engine bereitzustellen.

Unsere ersten Prozesse bilden den gesamten Umbauprozess von der Planung des Standortes, der Einholung notwendiger behördlicher Genehmigungen, dem physikalischen Umbau, der Remote Integration, der Systemtechnik in das Netzwerk sowie die bauliche Abnahme eines gesamten Standortes ab. Aus diesem Grund hatten unsere Prozessinstanzen eine sehr lange Laufzeit. Dies, kombiniert mit dem extremen Zeitdruck und den daraus resultierenden, sehr kurzen Entwicklungszyklen, stellte uns vor große Herausforderungen bei der Migration von laufenden Prozessinstanzen auf neue Versionen. Dies war nicht immer einfach, doch wir konnten alle Migrationen erfolgreich durchführen.«

Ergebnisse

»Prozessorientiertes Projektmanagement mit Unterstützung durch Camunda BPM hat uns ermöglicht, unsere

ambitionierten Ziele zu erreichen. Durch die Einhaltung des Zeitplanes für die Netzmigration war das Netz rechtzeitig vor dem wichtigen *connect*-Test umgebaut, welchen wir in diesem Jahr zum dritten Mal gewonnen haben.

Die Organisation hatte während des Projektes Gefallen am prozessorientierten Arbeiten sowie an der Camunda Prozess Engine gefunden, sodass wir nach Projektabschluss direkt dazu übergegangen sind, alle unsere kritischen Prozesse im Technikbereich in die Camunda-Engine einzubauen, und die Prozess-Engine nachhaltig in unserem Unternehmensbereich zu verankern werden.«

Referenzen

»Prozessorientiertes Projektmanagement mit Unterstützung durch Camunda BPM hat es uns ermöglicht, unsere ambitionierten Ziele zu erreichen.«

»Die Lösung ist so leichtgewichtig (...)«

Bernd Loacker, Hutchison Drei Austria GmbH
Marco Dworschak, BPMasters GmbH

Learn more

www.camunda.com