



Die Herausforderungen des größten europäischen Migrationsprojekts meistern

32 E-Plus BSS-Anwendungen für die neue Telefónica Welt vorbereiten: Übernahme des Betriebs, Anpassung & Archivierung

Nach der Fusion von Telefónica Deutschland und E-Plus übernahm NTT DATA Support und Wartung sowie Weiterentwicklung sämtlicher BSS-Applikationen (Business Support System) von E-Plus. Die Aufgabe wurde in wenigen Wochen von NTT DATA übernommen und die Anwendungen wurden so angepasst, dass die Kundendaten von E-Plus innerhalb von nur zwölf Monaten vollständig migriert werden konnten. Danach wurden die Alt-Anwendungen archiviert und abgeschaltet. NTT DATA bereitete somit das größte europäische Migrationsprojekt vor, was nicht nur technisch eine enorme Herausforderung war.

■ Der besondere Auftrag: Schnelle Übernahme sämtlicher BSS-Anwendungen

Im Rahmen des gesamten Migrationsprojekts wurden Support, Maintenance und Weiterentwicklung von dutzenden E-Plus BSS-Applikationen aus den Bereichen Customer Management, Product Management, Revenue Management (Billing) und Order Management an NTT DATA übergeben. Die vier Hauptaufgaben für NTT DATA waren folgende:

1. **SLA gesteuerte Vorgehensweise:** Definierte Service Level Agreements (SLAs) für Support, Wartung und Änderungen exakt einhalten.
2. **Bestehende Anbieter ablösen:** Einen Teil der bestehenden Support-Anbieter unter Vertrag nehmen und im Rahmen der Archivierung ausphasen.
3. **IT-Landschaft für die Migration vorbereiten:** BSS-Anwendungen der Quellsysteme für die anstehende Migration in die Telefónica Welt vorbereiten und anpassen.
4. **Archivierung und Abschalten der Applikationen:** Nach Migration sämtlicher Kundendaten alle Altsysteme abschalten und revisionssicher archivieren.

■ Das besondere Ergebnis: Kundenerwartungen wurden voll erfüllt

Die Übernahme aller BSS-Anwendungen gelang erfolgreich innerhalb von nur 13 Wochen. Auch wurden alle Meilensteine des Archivierungsprojekts früher als geplant erreicht. Telefónica Deutschland erhielt nicht nur in kürzester Zeit eine perfekte Vorbereitung für die Migration, sondern – nach erfolgreicher Migration mehrerer Millionen Kundendaten – auch eine revisionssichere Archivierung aller Altdaten.

■ Besonders flexibel: Anpassung des Projektumfanges

■ Kurzfristige Applikations-Betriebsübernahme des Migrationstools.

Nach erfolgreicher Anpassung des Migrationstools auf die Anforderungen der unterschiedlichen Migrationsteile fiel kurzfristig die Entscheidung, den Anwendungsbetrieb



des Migrationstools bei E-Plus zu übernehmen. Diese neue Aufgabe meisterte NTT DATA mit großer Flexibilität: Innerhalb von acht Wochen stand dafür sowie für die Koordination zwischen Telefónica und E-Plus ein Team von circa 35 NTT DATA Mitarbeitern.

■ **Agile Einführung von Schicht-, Nacht- und Wochenendarbeit.**

Die Anforderungen an das Betriebsteam und an den Support der Migrationsaufgaben machten eine Änderung bestehender Arbeitszeitmodelle erforderlich. Auch hier zeigte sich NTT DATA besonders flexibel und kundenorientiert: Innerhalb weniger Tage wurden Regelungen zur Schichtarbeit mit dem Betriebsrat vereinbart und mit Telefónica Deutschland flexible Einsatzmodelle geschaffen.

■ **Besonders empathisch: Viel Fingerspitzengefühl im Projekt**

Die Anforderungen im Rahmen des BSS-Auftrags lagen nicht nur in der Größe des Projekts: dutzende BSS-Applikationen auf die Migration mehrerer Millionen Kundendaten vorzubereiten inklusive revisionssichere Archivierung, und das innerhalb kürzester Zeit. Auch galt es, die persönliche Situation der mit der IT befassten Mitarbeiter von E-Plus zu berücksichtigen, deren Aufgaben immer weniger wurden. In dieser emotional schwierigen Situation half es, dass NTT DATA allen IT-Application Ownern von E-Plus eine unbefristete Stelle anbot und ihnen damit eine neue, langfristige Perspektive gab. Auch das Ausphasen der Alt-Supplier erfolgte vonseiten NTT DATA mit dem dafür erforderlichen Einfühlungsvermögen.

„Chapeau und Danke!“

Thomas Bergmann,
Director ST-Core
Systems Development,
Telefónica Deutschland

„Mit NTT DATA haben wir eine agile, schnelle und zu hundert Prozent auf die Anforderungen des Kunden zugeschnittene Projektabwicklung erlebt. Wir haben gemeinsam mit einem hoch motivierten Team die Basis für den Erfolg des gesamten Migrationsprojekts gelegt und unseren ehemaligen Mitarbeitern ein neues Zuhause gegeben. Dafür sagen wir Chapeau und Danke!“

„... auf allen Ebenen Großartiges geleistet“

Michael Ewers,
Projektleiter von
Telefónica Deutschland

„Agilität heißt für mich, zwar das Ziel fest vor Augen zu haben, aber beim Weg dorthin mehr als flexibel zu sein. NTT DATA hat dies technisch wie menschlich bewiesen – bei der Übernahme des Anwendungs-Betriebs des Migrationstools, bei der Neu-Entwicklung eines Tools für die Migration der Mobilfunk-Kunden sowie bei allen anderen Aufgaben, die wir zu bewältigen hatten. Das Unternehmen hat hier auf allen Ebenen Großartiges geleistet.“

Ansprechpartner:
Sebastian Solbach
Executive Client Partner
sebastian.solbach
@nttdata.com

Über NTT DATA

NTT DATA ist ein führender Anbieter von Business- und IT-Lösungen und globaler Innovationspartner seiner Kunden. Der japanische Konzern mit Hauptsitz in Tokio ist in über 50 Ländern weltweit vertreten. Der Schwerpunkt liegt auf langfristigen Kundenbeziehungen: Dazu kombiniert NTT DATA globale Präsenz mit lokaler Marktkenntnis und bietet erstklassige, professionelle Dienstleistungen von der Beratung und Systementwicklung bis hin zum Outsourcing.

Weitere Informationen finden Sie auf de.nttdata.com