

# Vodafone

Implantación de procesos  
convergentes sobre full stack  
“best of breed”



an NTT DATA Company



# Vodafone

Implantación de procesos convergentes sobre full stack “best of breed”

¿Cuál era la necesidad?

## **Vodafone - Implantación de procesos convergentes sobre full stack “best of breed”.**

---

La transformación del sector de telecomunicaciones hacia ofertas convergentes fijo/móvil motiva la compra del operador de Cable ONO por parte de Vodafone. Este contexto de negocio origina la necesidad de implantar procesos convergentes sobre el stack de sistemas en un tiempo record garantizando la continuidad de los planes de negocio de Vodafone.

# Vodafone

Implantación de procesos convergentes sobre full stack “best of breed”

## Nuestro reto



an NTT DATA Company

## Nuestro reto

- Transformar a Vodafone en operador convergente habilitando tanto una oferta comercial adecuada a la nueva realidad, como en unos procesos y operativas que permitan una experiencia de cliente única y diferencial.
- Para ello es imprescindible el desarrollo de nuevos procesos convergentes sobre la arquitectura de sistemas existente al tiempo que se habilita a la transformación y simplificación del mapa de sistemas en un tiempo record.
- Decomisionado de un importante número de sistemas que permitan la evolución sostenible de los mismos en un contexto de reducción presupuestaria mantenido en el tiempo.

# Vodafone

Implantación de procesos convergentes sobre full stack “best of breed”

## Impacto

## Impacto

- A partir de la infraestructura de sistemas existente construimos una parte sustancial de los procesos convergentes de Atención al Cliente, Entrega de servicio y Facturación Quadruple Play (móvil, banda ancha y TV) sobre un stack AMDOCS/Netcracker, contribuyendo a la transformación el mapa de sistemas existente en Vodafone.
- Adicionalmente fuimos responsables de la construcción del nuevo canal online de atención al cliente convergente, incluyendo la definición de la arquitectura definitiva que habilitará la futura evolución de Vodafone hacia entornos digitales y nuevos paradigmas de gestión de clientes (por ejemplo omnicanalidad).
- La implantación de nuevas funcionalidades en tiempo récord permitirá a Vodafone la consecución de los objetivos comerciales.

# Vodafone

Implantación de procesos convergentes sobre full stack “best of breed”

## Resultado



an NTT DATA Company

## Resultado

A lo largo del proceso en curso Vodafone ha simplificado su portfolio de Productos y Tarifas entre un 40% y 60%, redefinido, automatizado, y simplificado más de 100 procesos comerciales y operativos principales, y planea obtener una mejora significativa del TTM (reducción de más del 30%) en nuevos productos y servicios, así como una reducción de la complejidad del mapa de sistemas con más de 40 sistemas decomisionados.

# Vodafone

Implantación de procesos  
convergentes sobre full stack  
“best of breed”



an NTT DATA Company

