

# Telefónica

Un viaggio di trasformazione  
digitale basata sul Full Stack



an NTT DATA Company

*Telefónica*

# Telefónica

Un viaggio di trasformazione digitale basata sul Full Stack

**Quali erano le esigenze?**

## Telefónica – Un viaggio di trasformazione digitale basata sul Full Stack

---

In un contesto di mercato sempre più complesso per gli operatori di telecomunicazioni, Telefónica decide di prepararsi ad essere uno degli attori nella nuova era digitale, dando il via ad un processo di trasformazione che inizia con il rinnovo della sua mappatura di processi e sistemi basato su una soluzione di mercato matura.

# Telefónica

Un viaggio di trasformazione digitale basata sul Full Stack

## La nostra sfida



an NTT DATA Company

## La nostra sfida

- Avviare un processo di grande trasformazione in 12 paesi contemporaneamente.
- Stabilire un piano per fornire risultati a tutti i segmenti e linee di prodotto.
- Fornire all'organizzazione gli strumenti per affrontare questo tipo di progetto, in cui è indispensabile la presenza di un'area globale che stabilisca le linee guida e che sia un punto di riferimento per tutte le operazioni.
- Coordinare più progetti in parallelo, sia aziendali che IT e di rete, dove il pezzo tecnologico principale è un grande fornitore di mercato, ma dov'è possibile che ci siano oltre 30 progetti complementari in parallelo da gestire.
- Garantire la viabilità tecnica ed operativa di nuove soluzioni dell'operatore.
- Implementare un nuovo modello operativo e un modello di relazione tra le aree di business e le aree di sistemi.
- Gestire i grandi fornitori di mercato per influenzare la tabella di marcia di evoluzione del prodotto. Assicurare il rispetto dei possibili casi di conformità dell'attività.
- Attivare un nuovo modello di contatto del cliente finale, che garantisca il rispetto dei valori digitali attraverso un nuovo modello di relazione e nuovi canali di interazione, come il mobile.

# Telefónica

Un viaggio di trasformazione digitale basata sul Full Stack

## Impatto

## Impatto

- Il nostro compito si è concentrato nel fare da leva per superare le sfide dell'operatore, mettendo a sua disposizione uno staff di oltre 300 consulenti che hanno partecipato a progetti in aree di business ed aree di IT.
- Gestione dell'integrazione tra i sistemi Full Stack e il mondo dell'operatore, garantendo l'interoperabilità delle soluzioni e la qualità del software integrato, sia globalmente che nelle diverse operazioni.
- Ruolo attivo e rilevante nello sviluppo e nel consolidamento dell'ufficio di standardizzazione dei processi nell'area globale, il cui dipartimento "Processi globali" di Telefónica ha ottenuto al TMForum la Certificazione "BluePrint"; così come lo sviluppo di una metodologia di analisi dei requisiti aziendali basata su Customer Journeys, ottenendo un coinvolgimento attivo sia delle aree di business aziendali interessate, sia dell'area di Architettura globale di Telefónica, al fine di ottenere una visione end-to-end coerente con i diversi livelli dell'Architettura Aziendale: Strategia, Processi e Applicazioni.



# Telefónica

Un viaggio di trasformazione digitale basata sul Full Stack

## Risultato



an NTT DATA Company

## Risultato

Abbiamo contribuito attraverso le diverse linee di lavoro al rispetto del miglior piano possibile per ognuna delle fasi del programma:

- Sono state funzionalmente convalidate oltre 1000 capacità della soluzione relative a requisiti e processi aziendali, e sono state individuate il 15% delle funzionalità mancanti nel processo di progettazione funzionale.
- Nel processo di costruzione, abbiamo convalidato l'allineamento di oltre 500 funzionalità tra consegne del Full Stack e i sistemi complementari con cui sono integrate. È stato ridotto anche di un 20% il costo dello sforzo nella costruzione dei servizi di integrazione per l'implementazione dei processi di governo (SOA Governance).
- Durante la fase di Testing sono stati elaborati più di 300 casi end-to-end con processi associati, contribuendo ad un "pass-rate" di oltre il 95%. Inoltre, è stato realizzato un controllo e monitoraggio dello stato di 10.000 casi di test per paese, tra prove integrate e prove utenti, e sono stati ridotti di un 20% i tempi del test di regressione, grazie all'orientamento verso processi del Testing Management Office.
- Per quanto riguarda il lancio, è stata raggiunta la qualità del 99,5% in termini di allineamento nella migrazione al Full Stack.

*Telefónica*

# Telefónica

Un viaggio di trasformazione digitale basata sul Full Stack



an NTT DATA Company

*Telefónica*