

# Vodafone

Implementação de processos  
convergentes sobre full stack  
“best of breed”



an NTT DATA Company



# Vodafone

Implementação de processos convergentes sobre full stack “best of breed”

**Qual era a necessidade?**

## **Vodafone - Implementação de processos convergentes sobre full stack “best of breed”**

---

A transformação do setor de telecomunicações para ofertas convergentes fixo/móvel motiva a compra do operador ONO pela Vodafone. Este contexto de negócio origina a necessidade de implementar processos convergentes sobre o stack de sistemas em tempo recorde, garantindo a continuidade dos planos de negócio da Vodafone.

# Vodafone

Implementação de processos convergentes sobre full stack “best of breed”

## Nosso desafio



an NTT DATA Company

## Nosso desafio

- Transformar a Vodafone em operadora convergente habilitando tanto uma oferta comercial adequada para a nova realidade quanto em processos e operações que permitam uma experiência de cliente única e diferencial.
- Para isso, é imprescindível o desenvolvimento de novos processos convergentes sobre a arquitetura de sistemas existente enquanto se habilita a transformação e a simplificação do mapa de sistemas em tempo recorde.
- Desativação de um número importante de sistemas, permitindo sua evolução sustentável em um contexto de redução orçamentária mantido no tempo

# Vodafone

Implementação de processos convergentes sobre full stack “best of breed”

## Impacto

## Impacto

- A partir da infraestrutura de sistemas existente, construímos uma parte substancial dos processos convergentes de Atendimento ao Cliente, Entrega de Serviço e Faturamento Quadruple Play (móvel, banda larga e TV) sobre um stack AMDOCS/Netcracker, contribuindo para a transformação do mapa de sistemas existente na Vodafone.
- Adicionalmente, fomos responsáveis pela construção do novo canal on-line de atendimento ao cliente convergente, incluindo a definição da arquitetura definitiva que habilitará a futura evolução da Vodafone para ambientes digitais e novos paradigmas de gestão de clientes (por exemplo, omnicanalidade).
- A implementação de novas funcionalidades em tempo recorde permitirá à Vodafone a execução dos objetivos comerciais

# Vodafone

Implementação de processos convergentes sobre full stack “best of breed”

## Resultado



an NTT DATA Company

## Resultado

Ao longo do processo em curso, a Vodafone simplificou seu portfólio de Produtos e Tarifas entre 40% e 60%, redefinindo, automatizando e simplificando mais de 100 processos comerciais e operacionais principais, planejando obter uma melhora significativa do TTM (redução de mais de 30%) em novos produtos e serviços, além de uma redução da complexidade do mapa de sistemas com mais de 40 sistemas desativados

# Vodafone

Implementação de processos  
convergentes sobre full stack  
“best of breed”



an NTT DATA Company

