

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 é 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 por Cabo ONO, por parte da Vodafone. Este contexto de negócio provoca a necessidade de implementar processos convergentes sobre o stack de sistemas num tempo recorde garantindo a continuidade dos planos de negócio da Vodafone.

Vodafone

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

O nosso desafio



an NTT DATA Company

O nosso desafio

- Transformar a Vodafone no operador convergente permitindo tanto uma oferta comercial adequada à nova realidade, como em alguns processos e operativas 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, no momento em que se permite a transformação e simplificação do mapa de sistemas num tempo recorde.
- Desativação de um importante número de sistemas que permitam a evolução sustentável dos mesmos, num contexto de redução orçamental mantido ao longo do tempo.

Vodafone

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

Impacto

Impacto

- A partir da infraestrutura de sistemas existentes construímos uma parte substancial dos processos convergentes de Atenção ao Cliente, Entrega de serviço e Faturação Quadruple Play (móvel, banda larga e TV) sobre um stack AMDOCS/Netcracker, contribuindo o mapa de sistemas existente na Vodafone para a transformação.
- Adicionalmente, fomos responsáveis pela construção do novo canal online de atenção ao cliente convergente, incluindo a definição da arquitetura definitiva que permitirá a futura evolução da Vodafone para ambientes digitais e novos paradigmas de gestão de clientes (por exemplo, omnicanalidade).
- A implementação de novas funcionalidade em tempo recorde permitirá à Vodafone a concretização 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 o seu portfólio de Produtos e Tarifas entre 40% e 60%, ao redefinir, automatizar e simplificar mais de 100 processos comerciais e operativos principais e prevê obter uma melhoria significativa do TTM (redução de mais de 30%) em novos produtos e serviços, bem como 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

