



Im Projekt Atlas wurde bei Magenta Telekom eine Basis für einheitliche Prozesse entlang der »Customer Journeys« geschaffen.

MAGENTA TELEKOM HAT DAS GROßPROJEKT ATLAS IM SOMMER 2022 ERFOLGREICH ABGESCHLOSSEN. ÜBER EINE DAUER VON MEHR ALS ZWEI JAHREN WURDEN KUNDEN- UND SERVICEPROZESSE AUF EINE NEUE IT-PLATTFORM MIGRIERT UND SO DIE BASIS FÜR WEITERES WACHSTUM GESCHAFFEN.

TEXT | MARTIN SZELGRAD

Im Jahr 2018 wurde UPC von T-Mobile Austria (heute Magenta Telekom) gekauft. Mit einem Schlag kamen mehrere hunderttausend Fest- und Kabelnetzkunden zu dem Mobilfunkunternehmen. Aber ein Merger dieser Größe bringt für eine Organisation ebenso wie für die technischen Systeme große Herausforderungen.

Zunächst wurden die neuen Kunden weiterhin über die bestehenden IT-Systeme der UPC-Mutter Liberty Global serviert, was Kosten von mehreren Millionen Euro jährlich verursachte. Um den Merger tatsächlich zu einem Abschluss zu bringen, mussten deshalb Kernsysteme ebenso wie Transaktionsvorgänge migriert werden. Eine konsolidierte Struktur sollte die Kosten senken und die bestmögliche Kontrolle über die Kundendaten und Unternehmensprozesse gewährleisten.

Erste Anwendungsfälle für die neue Serviceplattform wurden im Herbst 2019 definiert. Ursprünglich als kleineres technisches Integrationsprojekt gedacht, wurde schnell klar: Die Migration von Daten, Prozessen und Systemen ist wesentlich größer und erforderte eigentlich eine komplett neue Architektur nicht nur für die IT, sondern für alle Bereiche des Unternehmens.

Gemeinsam mit dem Wiener Technologieunternehmen Newcon wurde in dem Großprojekt Atlas eine Basis für einheitliche Prozesse, die sich an der »Customer Journey« ausrichten, geschaffen. Auch die Pandemie konnte das Engagement der beiden Projektpartner nicht stoppen. Bis Mai 2021 arbeiteten die Expert*innen größtenteils remote an der Umsetzung. In der

Foto: iStock



Zeit danach, bis zum Frühjahr 2022, wurde das System schrittweise von einem Teststatus in den Echtbetrieb geführt.

Im Atlas-Projekt arbeiteten verschiedenste Abteilungen eng miteinander. Während die HR-Abteilung beispielsweise Schulungen an den Arbeitsplätzen durchführte, wurde im Netzwerk- und IT-Bereich programmiert und geschraubt. Teams aus der Rechtsabteilung und der Finanzabteilung brachten sich interdisziplinär und quer über Funktionen und Aufgaben ein. Tauchten Probleme in der Umsetzung der neuen Architektur für die IT und Organisation auf, wurden diese gemeinschaftlich gelöst.

TECHNOLOGIE UND AGILE TEAMS

Welche Komplexität hinter Atlas steckt, verrät Newcon-Geschäftsführer Gerald Haidl: »Wir sprechen hier von Festnetz, Kabel- und Glasfaserprodukten, Mobilfunk und einer technisch herausfordernden neuen TV-Plattform – ein außergewöhnlicher Migrationsumfang, der auch in der Branche als Benchmark weltweit gilt.«

Trotz drei Jahrzehnten Erfahrung in Modernisierungen von technischen Strukturen bei Telekommunikationsunternehmen war für den Experten das Projekt Atlas »fast so etwas wie eine Mission Impossible«, wie Haidl sagt. Aus ursprünglich geplanten einzelnen Migrationen Schritt für Schritt von der alten in eine neue Systemwelt wurden viele Projekte, die gleichzeitig abgewickelt wurden.

Das Newcon-Team war gut ein Jahr lang permanent im Einsatz, und hat nicht nur Know-how, sondern auch seine eigene Technologie, den »NEWCON Integration Layer« für die Transformation der Kunden, sowie deren assoziierte technische und kommerzielle Parameter eingebracht. Mit der richtigen Mischung aus passender Technologie und agilen Teams mit täglichen Stand-up-Meetings konnten rasch und flexibel die richtigen Entscheidungen etwa auch bei auftauchenden Schwierigkeiten getroffen werden. »Wir waren mit Magenta auch auf Führungsebene in Kontakt, um Informationen zu den einzelnen Integrationsschritten tatsächlich täglich auszutauschen«, erzählt Haidl. Für ihn sind die Erfolgsfaktoren bei Projekten dieser Größe das Interesse und das Engagement im Management. »Das hat bei Magenta Telekom optimal funktioniert.«

Die Business-Transformations-Plattform sorgt nun für die hohe Qualität intern bei Magenta hinsichtlich Service- und Abrechnungsdaten aber auch technischen Daten etwa von Router-Konfigurationen. Zu Spitzenzeiten wurden in dem Projekt mehr als

100.000 Kunden-Profile täglich ins neue System migriert – insgesamt waren es mehr als 850.000. Dies ohne Auswirkungen auf das laufende Geschäft. Zudem hat der Integration Layer die laufende Synchronisation und Qualitätssicherung zwischen der »alten« und »neuen Magenta Welt« durchgeführt.

EINZIGARTIG IN EUROPA

Rund 40 Transformationsprojekte, die oftmals parallel und ineinandergreifend abgewickelt werden mussten, haben zum Gelingen der neuen Plattform beigetragen. Zur Festnetzebene kamen auch die Unternehmensprozesse rund um Mobilfunkkunden hinzu, zum Schluss auch das Thema Neukunden. Das rundherum abgestimmte Ergebnis ist auf allen Ebenen eines jetzt noch effizienteren Kundenservices zu sehen: bei Interaktionen online, telefonisch oder in den Shops.

Allen Zweifeln zum Trotz wurde der Bruch mit dem System des vormaligen UPC-Eigentümers »in time« und »in budget« geschafft – übrigens zum ersten Mal weltweit nach einem Verkauf einer Tochtergesellschaft von Liberty Global. In Ländern wie Niederlande, Deutschland oder Schweiz hat eine vollständige Ablöse von der IT-Plattform des ehemaligen Eigentümers für die neuen Eigentümer bislang nicht funktioniert. Zum Launch nach Wien kam deshalb Dominique Leroy, Vorstandsmitglied der Deutschen Telekom AG für das Segment Europa, die den Österreichern gratulierte.

Trotz der Umbauarbeiten verlor der Telekommunikationsanbieter nie das kommerzielle Momentum am Markt. Laufend wurden für Mobilfunk- und Festnetzkunden weitere Produkte und Kampagnen gelauncht. Und das Projekt hat letztlich auch die Bereiche Business und IT bei dem Provider stärker zusammenwachsen lassen.

PLATTFORM FÜR DIE ZUKUNFT

»Dieser Erfolg spart nicht nur Geld und ermöglicht weitere Synergien, sondern ist auch ein Beweis für die Kraft und den Zusammenhalt unseres Teams«, ist auch Volker Libovskiy, CTIO Magenta Telekom, stolz. Er sieht in dem erfolgreichen Transfer der IT- und Betriebsprozesse auch die Grundlage für künftige Digitalisierungsprojekte.

Die Migration betraf auch den Bereich der Geschäftskunden mit seinen besonderen Produkten und Prozessen. Werner Kraus, CCO B2B Magenta Telekom: »Das neue System gibt auch uns im Geschäftskundenbereich die Möglichkeit, wesentlich effizienter zu arbeiten – sowohl im Vertrieb als auch im Service.«

Atlas wird bei Magenta Telekom als Fundament für die weitere Digitalisierung und künftige Produktpaletten gesehen. Die konvergente Plattform erhöht die Schlagkräftigkeit, garantiert der Mannschaft die Hoheit über Prozesse im Kundenservice und liefert einen entscheidenden Vorsprung in einem heiß umkämpften Markt.

Der Digitalisierungsexperte Gerald Haidl sieht künftig auch die komplexen Prozess- und Technologieumgebungen bei Banken oder in der Energiewirtschaft als lohnende Einsatzfelder für den NEWCON Integration Layer. Auch in der Elektromobilität mit unterschiedlichen Ladestellenbetreibern und Abrechnungssystemen müssen Transaktionen massenhaft in kürzester Zeit abgewickelt werden. »Mit den Erfahrungen aus der Telco-Welt und Kunden in bereits anderen Branchen sind wir bestens für die Modernisierung historisch gewachsener Systeme und das Aufsetzen leistungsfähiger Plattformen für neue Services aufgestellt«, schließt Haidl. ■