



Vodafone : Améliorer l'agilité, la transparence et l'évolutivité grâce à Camunda

OTELO et Branded Reseller Businesses de Vodafone Allemagne sont passées de plusieurs monolithes à une infrastructure cloud orchestrée grâce à Camunda. Cette mesure a permis de créer une couche omnicanal pour orchestrer le parcours client de bout en bout et d'améliorer considérablement l'expérience client, tout en continuant à transmettre des incréments de produits.

Contexte

Vodafone Allemagne est la plus grande entreprise nationale du groupe Vodafone, l'un des plus grands groupes de télécommunications au monde. En fait, un Allemand sur deux est client de Vodafone, avec 49,6 millions de cartes de téléphonie mobile, près de 11 millions de clients internet haut débit et 14 millions de clients pour les services de télévision. Vodafone emploie 16 000 personnes en Allemagne et génère un chiffre d'affaires de près de 13 milliards d'euros.

Le secteur des télécommunications à un tournant décisif

Vodafone a été confronté à plusieurs problèmes qui ont généré des désagréments pour l'entreprise et les clients. Son système informatique de revendeur de marque et son OTELO géraient un grand nombre de services différents, prenant en charge une gamme de canaux orientés client, allant des campagnes publicitaires et des offres produits aux points de vente. Cependant, il était impossible de séparer les canaux et, sans un niveau d'API efficace dans l'infrastructure,

Vodafone ne pouvait pas établir un canal partenaire principal Online qui était requis de toute urgence pour ses réseaux de revendeur et de sous-marque. Ce legacy SI n'était pas seulement inefficace et difficile à maintenir, elle entraînait également des coûts de maintenance et d'exploitation élevés, un temps de mise sur le marché pour les nouveaux produits lent et une expérience client incohérente.

Vodafone n'est pas seul dans cet écosystème difficile. Le TM Forum, l'organisation industrielle mondiale des fournisseurs de communications et de services numériques, a

récemment déclaré : Le secteur des télécommunications est à un tournant décisif. La dernière décennie a apporté une série de coups durs à une industrie qui avait connu auparavant une croissance enviable pendant plus de 20 ans. Les services qui généraient autrefois des marges élevées sont réduits à des articles de base dans le monde numérique, et notre appétit insatiable pour les données exige un investissement continu dans l'infrastructure. « Nous avons besoin de développer une approche vraiment agile, transparente et évolutive », a expliqué Armin Oppitz, co-fondateur de LionGate, qui a dirigé le projet de migration.

Cependant, avec des processus répartis globalement dans son SI, Vodafone avait besoin de découvrir où se trouvaient ses processus et comment ils fonctionnaient, avant de pouvoir migrer vers une infrastructure de type cloud moderne.

Découvrir les processus cachés

En créant une couche proxy intelligente autour de son middleware et de son backend d'interface utilisateur existants, Vodafone a rapidement analysé les communications en identifiant et en capturant les événements. Parallèlement, les équipes informatiques ont mené des entretiens d'experts avec des utilisateurs dans des domaines spécifiques pour comprendre le fonctionnement de chaque processus d'un point de vue métier. Chaque processus a été documenté à l'aide de Camunda Modeler, créant une carte visuelle des processus facilement compréhensible à la fois par l'entreprise et le service informatique. Au cours de cette phase de découverte, Vodafone a identifié de nombreuses tâches dans les workflows qui étaient complètement cachées et laissaient peu ou pas de traces de communication dans les processus existants. À l'aide d'une combinaison de connaissances d'experts et de traces de

communication disponibles, Vodafone a pu effectuer une rétro-ingénierie des processus dans des domaines où les tâches n'étaient pas claires. En donnant vie à la documentation via Camunda BPM, Vodafone a obtenu un aperçu et une transparence instantanés de ses processus, et a pu optimiser et recréer entièrement les processus dans un nouveau cadre basé sur le cloud, qui s'exécute sur AWS avec Camunda orchestrant tous les canaux et services en backend. Non seulement Vodafone a pu démontrer un produit minimum viable en trois mois, mais la première mise en service a eu lieu au bout de seulement cinq mois.

Migration étape par étape

En tant que principal fournisseur de services de télécommunications, Vodafone ne pouvait permettre aucune interruption des activités pendant son processus de migration. Vodafone a donc utilisé un modèle de surveillance pour reprendre soigneusement les tâches les unes après les autres, en les implémentant dans la logique métier avec Camunda BPM, avant de migrer lentement l'ensemble du système processus par processus, progressivement et de manière transparente, ce qui a permis d'assurer la continuité pour les clients.

Dès le premier jour, cette migration verticale basée sur le BPMN a créé agilité et évolutivité, permettant à Vodafone de réagir facilement lorsque des mises à jour importantes de la conformité réglementaire devaient être introduites pendant la migration. Vodafone a simplement ajouté une nouvelle tâche en tant qu'« étape active » dans le processus existant de vérification de l'identité du client, afin que les affaires puissent continuer comme d'habitude. De plus, tout au long de la migration, Vodafone a mis en place des améliorations continues

et a poursuivi la transmission de petits incréments de produits.

Amélioration continue

L'introduction d'une infrastructure basée sur le cloud a apporté évolutivité et agilité aux opérations de Vodafone, tout en permettant une approche de type DevOps. Désormais, Vodafone peut facilement introduire de nouveaux canaux dans son portefeuille avec un temps de mise sur le marché considérablement réduit, comme un canal partenaire dédié. Le temps de réponse de machine à machine des systèmes de Vodafone s'est amélioré de 40 % grâce à l'optimisation des processus et à l'introduction de mécanismes de mise en cache intelligents. Parallèlement, les informations sur les performances grâce à la surveillance et à l'amélioration continues des processus permettent un réglage précis constant, de sorte que les processus fonctionnent toujours de manière optimale. Aujourd'hui, l'offre complète offerte au client (ventes, service, fidélisation) a été automatisée et optimisée, permettant de gagner beaucoup de temps dans le service client, laissant au personnel le temps de se concentrer sur les clients et les activités à valeur ajoutée.

« De plus », explique Michael Völler, responsable de la gestion des projets et de la demande OTELO et Branded Reseller Business de Vodafone, « l'un des plus grands avantages de ce projet a été la coopération étroite entre l'entreprise et l'informatique favorisée par des communications centrées sur les processus métier entre les équipes. » Le projet Vodafone a été géré par LionGate www.liongate.de et WDW eLab www.wdw-consulting.com et fonctionne comme une solution de type cloud entièrement pilotée, en utilisant la gamme de produits Camunda.

Plus d'informations

camunda.com