

CASE Matkaviestintäoperaattorin laskutus- ja asiakashallintajärjestelmän vaihtoprojekti

Matkaviestintäoperaattori korvasi laskutusjärjestelmänsä emoyhtiönsä järjestelmällä. Asiakkaalla ei ollut kokemusta vastaavista vaihto- tai konsolidointiprojekteista. Ixonos auttoi asiakasta johtamaan ja toteuttamaan vaihtoprojektin, joka vietiin menestyksellisesti läpi yhdessä vuodessa ja jonka ansiosta asiakas kykeni toteuttamaan emoyhtiönsä strategiaa tehokkaasti.

Taustaa

Matkaviestintäoperaattori korvasi laskutusjärjestelmänsä emoyhtiönsä käyttämällä järjestelmällä. Projektin laajuus rajattiin jälkilaskutettavia (post-paid) GSM-, GPRS- ja Internet-palveluja käyttäviin asiakkaisiin. Uusi järjestelmä muodostui seuraavista osista: asiakas- ja sopimushallinta, tuoteluettelo, hinnoittelu ja veloitus, laskutus, myyntireskontra ja perintä. Järjestelmä integroitiin verkkoelementteihin (provisiointi ja mediointi), useaan eri myyntikanavaan sekä web-pohjaisiin itsepalveluihin.

Asiakkaalla ei ollut aikaisempaa kokemusta laskutusjärjestelmien vaihto- tai konsolidointiprojekteista, eikä laajan projektin edellyttämää projektinhallintaosaamista. Järjestelmän toimittaja oli valittu operaattorin linjaorganisaatiossa toimivien asiantuntijoiden suosituksen vastaisesti. Linjaorganisaatio ei sitoutunut projektiin, ja linjaorganisaation sekä toimittajan välinen suhde tuli ongelmalliseksi. Asiakas päätti hankkia toimittajariippumatonta osaamista valvoakseen etujaan suhteessa toimittajaan sekä tukeakseen omaa organisaatiotaan.

Ratkaisu

Projektin toteutusvaiheen alussa Ixonos kutsuttiin organisoimaan ja johtamaan projektia. Projekti jaettiin kahdeksaan osaprojektiin: tiedon konvertointi; tuotestruktuuri ja parametointi; käyttöönotto; koulutus ja dokumentointi; rajapinnat, integrointi ja ympäröivät järjestelmät; testaus; ylläpitoon siirto sekä järjestelmäkehitys.

Avainrooleissa – projektipäällikkönä ja osaprojektien päällikköinä – toimivat Ixonosin projektinhallinta-asiantuntijat. Kunkin osaprojektin päällikkö suunnitteli ja organisoivat aliprojektinsa sekä johti sen päivittäistä toteutusta. Ixonos myös toimitti useita aihekohtaisia asiantuntijoita konvertointi- ja testaustyötä varten. Projektinhallinta- ja aiheosaamisen tuottamisen lisäksi Ixonos toi käyttöön erityisesti laajoille migraatioprojekteille tarkoitettuja prosesseja, työkaluja ja menetelmiä.

Hyödyt

Ixonos auttoi asiakasta laskutusjärjestelmän vaihtoprojektin johtamisessa ja toteutuksessa. Projekti päättyi menestyksellisesti yhdessä vuodessa. Kohdejärjestelmän avaintoiminnot olivat käytössä yhdeksän kuukauden kuluttua sopimuksen allekirjoittamisesta. Koko järjestelmä, jossa keskeiset laskutusprosessit oli nyt automatisoitu entistä täydellisemmin, oli käytössä kuudessatoista kuukaudessa. Operaattorin asiakaspalveluun ja muuhun jokapäiväiseen toimintaan kohdistuvat häiriöt minimoitiin. Projektin ammattimaisen hallinnan ansiosta asiakas kykeni soveltamaan emoyhtiönsä strategiaa tehokkaasti. Aikaa ja sisäisiä kustannuksia säästy ja asiakas saavutti nopean tuoton sijoitukselleen.