

## CASE Teleoperaattorin laskutus- ja asiakashallintajärjestelmän vaihto

Johtava teleoperaattori päätti uusia laskutus- ja asiakashallintajärjestelmänsä, koska vanhaa laskutusjärjestelmää ei enää tuettu ja järjestelmäarkkitehtuuri haluttiin yhtenäistää. Ixonos auttoi asiakasta laskutusjärjestelmän vaihdon toteutuksessa. Asiakaspalveluun ja operaattorin muuhun jokapäiväiseen liiketoimintaan kohdistuvat häiriöt minimoitiin.

## Taustaa

Johtava teleoperaattori korvasi aiemman asiakaspalvelu- ja laskutusjärjestelmänsä Amdocs ICM –ratkaisulla. Vanhan laskutusjärjestelmän tuen puuttuminen sekä halu yhtenäistää operaattorin järjestelmäarkkitehtuuri johtivat päätökseen toteuttaa järjestelmän vaihto- ja konsolidointiprojekti. Projektin ulottuvuus rajattiin jälkilaskutettaviin (post-paid) GSM- ja GPRS-liittymiin. Projektin laajuuteen sisältyivät asiakas- ja sopimushallinta, tuoteluettelo, hinnoittelu, laskutus, myyntireskontra sekä perintä. Laskutusjärjestelmä integroitiin verkkoelementteihin provisiointia ja mediointia varten, luottotietotarjoajan järjestelmään, laskun tulostusjärjestelmiin, perintäkumppanien järjestelmiin, web-pohjaisiin itsepalveluihin, myyntikanavaan sekä yrityksen häiriönhallintajärjestelmiin.

Asiakkaan kokemus projektinhallinnasta ja laskutusjärjestelmien uusimisesta ei riittänyt mm. hyväksyntätestauksen ja käyttöönoton tehokkaaseen hallintaan. Projekti oli jo toteutusvaiheessa, jota pääasiassa johti järjestelmän toimittaja, kun asiakas päätti ottaa Ixonosin erikoistuneet, toimittajariippumattomat projektipäälliköt projektinhallinnan avainrooleihin.

## Ratkaisu

Ixonosin kanssa sovittiin projektin toteuttamisen loppuvaiheiden suunnittelusta ja johtamisesta. Toimeksiantoon sisältyi hyväksyntätestaus, käyttöönoton suunnittelu ja toteutus, siirtyminen ylläpitovaiheeseen, sekä projektitoimiston johtaminen.

Projekti jaettiin kymmeneen osaprojektiin: konfigurointi; rajapinnat, integrointi ja ympäröivät järjestelmät; tiedon konvertointi; testaus; liiketoimintaprosessit; käyttöönotto; infrastruktuuri; koulutus sekä siirtyminen ylläpitoon. Lisäksi projektiin sisältyi erillinen muutoksenhallintatoiminto. Ixonos toimi projektipäälliköiden rooleissa hyväksyntätestauksen, käyttöönoton sekä ylläpitoon siirtymisen osaprojekteissa. Lisäksi Ixonos toimitti useita aihekohtaisia asiantuntijoita testaus- ja käyttöönoton suunnittelu- ja toteutusvaiheisiin, sekä myöhemmässä vaiheessa projektijohtajan.

Projektinhallinta- ja aiheosaamisen tuottamisen lisäksi Ixonos toi käyttöön erityisesti laajoille migraatioprojekteille tarkoitettuja prosesseja, työkaluja ja menetelmiä, kuten minuuttitason käyttöönottosuunnitelman sekä testausmetodeja.

## Hyödyt

Laskutus- ja asiakashallinnan vaihto- ja konsolidointiprojekti päättyi menestyksellisesti vuonna 2007. Operaattorin asiakaspalveluun ja muuhun jokapäiväiseen toimintaan kohdistuvat häiriöt minimoitiin.

Ixonos auttoi asiakasta laskutusjärjestelmän uusimistyön johtamisessa ja toteutuksessa ja auttoi näin eliminoimaan liiketoimintakriittisen järjestelmän tuen puuttumisesta aiheutuneen riskin. Asiakas kykeni tehokkaammin keskittymään oman liiketoiminnan päivittäiseen operointiin ja sen kehittämiseen.

Laskutusjärjestelmän vaihtoprojektiin usein liittyvät osaamishaasteet ja muutospyyntöjen määrän lisääntyminen saatiin hallintaan. Aikaa ja sisäisiä kustannuksia säästy. Lisäksi Ixonos avusti asiakasta aikaisempaa asiakaskeskeisemmän toimintatavan käyttöönotossa.