

# ▼ MIGRATION KUNDENANBINDUNG

## KONSOLIDIERUNG UND INTEGRATION EINES OUTPUTMANAGEMENTS

Ein großer Telekommunikationsanbieter konsolidierte seinen gesamten Output von mehreren Dienstleistern auf einen der größten deutschen Druckdienstleister. Das Outputmanagement sollte so wirtschaftlicher aufgestellt und neue Funktionalitäten hinzugefügt werden. Hierzu zählen beispielsweise der Multichannel-Output, insbesondere in Form von E-Mail, DeMail und E-Postbrief. Hier waren wir als zentraler Dienstleister für das Unternehmen in der Beratung und Umsetzung tätig.

### **DAS PROJEKT VERLIEF IN FOLGENDEN PHASEN:**

- Erstellung von Lastenheften
- Erstellung von Lösungskonzepten
- Erstellung von Pflichtenheften
- Kalibrierung und Konfiguration der Kundensysteme sowie Anwendungsentwicklung
- Tests und Abnahmen
- Betreuung des Produktionsstarts
- Umsetzung von CRs und Integration von neuen Funktionalitäten in der Stabilisierungsphase

Insgesamt sollten acht Hauptanwendungen von bisherigen unterschiedlichen Druckdienstleistern auf den neuen Druckdienstleister migriert werden. Hierzu zählten unter anderem:

- Abrechnung Mobilfunk
- Abrechnung Festnetz
- HR
- Korrespondenz der Servicecenter

### **ANALYSE, KONZEPTION ENTWICKLUNG UND UMSETZUNG AUS EINER HAND**

Wesentliche Aufgabenstellungen für das Teilprojekt IT-Anbindung waren die Analyse der Fachanforderungen sowie der Datenströme und -strukturen und die Konzeption der Umsetzung auf die Steuerungsmechanismen des Kunden. Hier galt es, die in den Metadaten der AFP-Datenströme hinterlegten Anweisungen zu interpretieren und anschließend in die Metadaten-Formate des Kunden zu übersetzen, anhand derer dieser seine spezifischen Systeme steuert.

Für die Dateneinlieferung, Vorverarbeitung und Produktion konfigurierten wir die Steuerungsanwendungen in den spezifischen Systemen des Kunden. Nach abschließenden Tests und der Kalibrierung der Produktionsstrecken konnten die Produktionsanwendungen Datenstrom für Datenstrom in den produktiven Betrieb überführt werden. Im Rahmen des Projektes wurden zudem neue Funktionalitäten definiert, die nach Produktionsstart der Migration zusätzlich implementiert wurden. Besonders hervorzuheben ist hierbei die Erzeugung von Mehrkanal-Output auf elektronische Medien wie E-Mail oder E-Postbrief. Die „eigentlich“ zum Druck angelieferten Sendungen werden dabei „elektronifiziert“ und dem Empfänger auf diesen Wegen elektronisch zugestellt. Diese Funktion verlangt die Entwicklung völlig neuer Verfahren.

### **HERAUSFORDERUNGEN: UMFANG UND BETEILIGTE**

Das Projekt wurde in einem sehr engen Zeitrahmen umgesetzt. Der Umfang und die Anzahl der beteiligten Parteien stellten ebenso eine besondere Herausforderung dar. Darüber hinaus mussten wir uns innerhalb kurzer Zeit mit den spezifischen Systemen unseres Kunden vertraut machen und die Verfahren vorheriger Druckdienstleister, teilweise ohne die Möglichkeit des Zugriffs auf vorhandene Dokumentation, recherchieren. Dank unserer langjährigen Erfahrung auf dem Gebiet des Outputmanagements konnten wir wesentlich dazu beitragen, dass das Projekt innerhalb des geplanten Zeitrahmens erfolgreich abgeschlossen werden konnte.

Über das Projekt hinaus haben wir mit diesem Kunden einen Partner gewinnen können, der uns nun auch langfristig in die Pflege von Bestandskunden und die Durchführung neuer Anbindungsprojekte einbezieht.