

Fallbeispiel für **Mobilfunkanbieter**

# Führender Mobilfunkbetreiber beschleunigt die Digitalisierung von Kerngeschäftsprozessen

Ein Portfolio an Tools zur digitalen Transformation für Mobilfunkanbieter

Industrie: Telekommunikation

Ort: Ukraine

Mitarbeiter: über 3.000





## Hintergrund des Kunden

Einer der führenden ukrainischen Mobilfunkbetreiber, der eine breite Palette von Diensten anbietet, darunter 3G- und 4G-Datenübertragung, mobile Sprachübertragung, Messaging, festes Internet, mobile Anwendungen und mobiles Fernsehen.

## Anforderung

Abgesehen von den zahlreichen Möglichkeiten stellt die beispiellose Geschwindigkeit, mit der die Datenmenge täglich wächst, auch die Mobilfunknetzbetreiber vor einige Herausforderungen. Um mit den neuesten Technologien und der zunehmenden Komplexität der Supportdienste Schritt zu halten, sollten Telekommunikationsunternehmen ihre Entwicklungsstrategien auf die digitale Transformation abstimmen.

Infopulse wurde kontaktiert, um an der Implementierung eines ganzen Portfolios von Hightech-Lösungen mitzuwirken, die im Einklang mit der aktuellen Strategie der digitalen Transformation des Kunden stehen. Der Mobilfunkanbieter entschied sich für Infopulse aufgrund unserer Erfahrung in der Telekommunikationsbranche und unserer fundierten Fachkenntnissen im Bereich der Softwareentwicklung, da er Unterstützung bei der Lösung der damit verbundenen Transformationsprobleme benötigte, darunter die folgenden:

- Implementierung von Prozessautomatisierung und Modernisierung des veralteten CRM-Systems zur effizienten Abwicklung steigender Umsätze
- Schaffung einer sicheren mobilen Identitätslösung, die es Nutzern ermöglicht, eine SIM-Karte als Identitätsinstrument für die Authentifizierung zu verwenden
- Erfüllung der Anforderung der Regulierungsbehörde, damit Kunden unter Beibehaltung der gleichen Telefonnummer den Mobilfunkbetreiber wechseln können
- Integration eines neuen IoT-Technologiestandards, um die Konnektivität für eine große Anzahl von Geräten mit geringem Datentransfer zu ermöglichen und die Einführung von IoT-Anwendungen (Verbrauchszähler, Überwachungssensoren, Objektverfolgungssysteme) für Wohnungen und kommunale Dienste zu fördern.

## Lösung

In enger Zusammenarbeit mit dem Team des Kunden trug Infopulse zu einer eingehenden Analyse der Geschäftsanforderungen des Unternehmens bei und unterstützte das Telekommunikationsanbieter bei der Implementierung einer Reihe von technologie-basierten Tools, die den Herausforderungen des Unternehmens gerecht wurden.

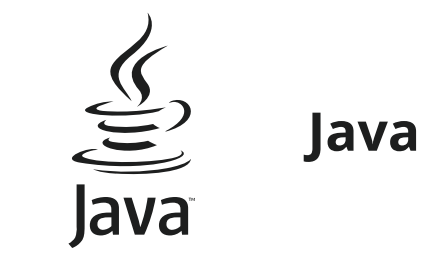
- Ein aktualisiertes **Kundenbeziehungsmanagementsystem (Customer Relationship Management-System, CRM)** zur Verwaltung des Customer Journey über alle Kommunikationskanäle hinweg mit dem vorrangigen Ziel, umfangreiche Datensätze in wertvolle Erkenntnisse umzuwandeln, auf die über benutzerfreundliche, anpassbare Dashboards zugegriffen werden kann. Durch die Verbindung von fragmentierten Systemen zu einer einzigen verständlichen Lösung gelang es unserem Kunden, wichtige Vertriebs-, Marketing- und Kundendienstprozesse zu automatisieren, um einen kohärenten und personalisierten Customer Journey zu ermöglichen.

- **Mobile ID-Plattform** – ermöglicht ein sicheres Identitätsmanagement und einen Authentifizierungsdienst, der in eine spezielle SIM-Karte eingebettet ist und es den Teilnehmern ermöglicht, eine elektronische Signatur für die persönliche Identifizierung und andere damit verbundene Aktivitäten zu verwenden. Mit der in ID.GOV.UA integrierten E-Signatur und einem privaten Schlüssel, der direkt auf der SIM-Karte generiert wird, wird das aufwendige Unterschreiben von Dokumenten zu einem schnellen und sicheren Prozess für unterwegs.
- **Die Lösung für die Übertragbarkeit von Mobilfunknummern (Mobile Number Portability Solution, MNP)** wurde entwickelt, um die Anforderungen der Regulierungsbehörde zu erfüllen und es den Teilnehmern zu ermöglichen, von einem Mobilfunkbetreiber zu einem anderen zu wechseln, ohne ihre aktuelle Telefonnummer zu ändern. Die Lösung wurde durch den Aufbau einer lokalen Datenbank, die mit der Datenbank der Regulierungsbehörde verbunden ist, und durch

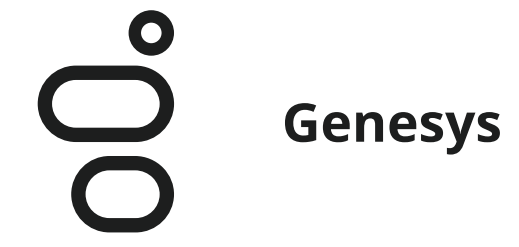
die Entwicklung einer neuen Weiterleitungslogik für Anrufe und SMS realisiert.

- **Die NB-IoT-Lösung (Narrowband Internet of Things = Schmalband-Internet der Dinge)** wurde konzipiert, um die IoT-Umgebung zu entwickeln und zu erweitern. Dieser neue Technologiestandard zur Verbindung von IoT-Geräten und -Anwendungen benötigt weniger Daten und eine geringere Bandbreite, was eine optimierte Energienutzung, eine hohe Verbindungsdichte und ein hohes Maß an LTE-Sicherheit ermöglicht. Die Schmalband-IoT-Abdeckung erfüllt effektiv die steigenden Anforderungen an intelligente Verbrauchsmessung (Smart Metering), Smart City und persönliche Geräten bei niedrigen Kosten und geringem Stromverbrauch.

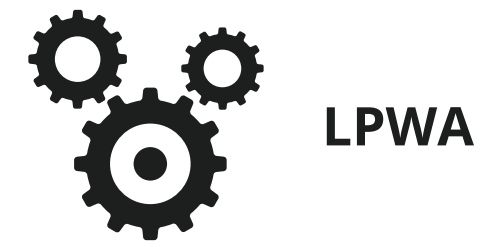
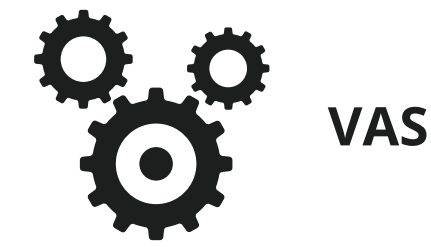
# Technologien



ORACLE® Oracle



vmware® VMware







## Ergebnis

Das Infopulse-Team hat an der Einführung einer Reihe fortschrittlicher digitaler Lösungen mitgewirkt, die darauf abzielen, die Digitalisierung der Geschäftsprozesse zu beschleunigen, die Arbeitsabläufe zu automatisieren, die Produktivität zu steigern und Innovationen zu integrieren. Infopulse hat dazu beigetragen, einem großen Mobilfunkanbieter ein Portfolio von Hightech-Lösungen zu liefern, die für die Bewältigung des stetig steigenden Verkehrsaufkommens und der wachsenden betrieblichen Komplexität unerlässlich sind.

- Bessere Kundengewinnung durch das aktualisierte CRM-System
- Neue Einnahmequellen mit der mobilen ID-Plattform für sichere Authentifizierung
- Verbesserte Kundenbeziehungen durch die MNP-Lösung
- Energieeffizienz und breiterer Einsatz für Kunden, die NB-IoT nutzen.





## Über Infopulse

Infopulse, Teil des führenden nordischen digitalen Dienstleistungs-Unternehmens Tietoevry, ist ein internationaler Anbieter von Dienstleistungen in den Bereichen Software-F&E, Anwendungsmanagement, Cloud- und IT-Betrieb sowie Cybersicherheit für KMUs und Fortune 100 Unternehmen auf der ganzen Welt. Das in 1991 gegründete Unternehmen verfügt über ein Team von über 2,300 Fachleuten und ist in 7 Ländern in Europa sowie in Nord-, Mittel- und Südamerika vertreten.

Infopulse genießt das Vertrauen vieler etablierter Marken wie BICS, Bosch, British American Tobacco, Credit Agricole, Delta Wilmar, ING Bank, Microsoft, Norwegian Oil and Gas Association, OLX Group, OTP Bank, SAP, UkrSibbank BNP Paribas Group, Vodafone, Zeppelin Group und vieler anderer.

Für weitere Informationen, besuchen Sie bitte [www.infopulse.com](http://www.infopulse.com)

## Kontaktieren sie uns:

**PL** +48 (663) 248-737

**DE** +49 (69) 505-060-4719

**US** +1 (888) 339-75-56

**UK** +44 (8455) 280-080

**FR** +33 (172) 77-04-80

**UA** +38 (044) 585-25-00

**BG** +359 (876) 92-30-90

**BR** +55 (21) 99298-3389

 [info@infopulse.com](mailto:info@infopulse.com)

