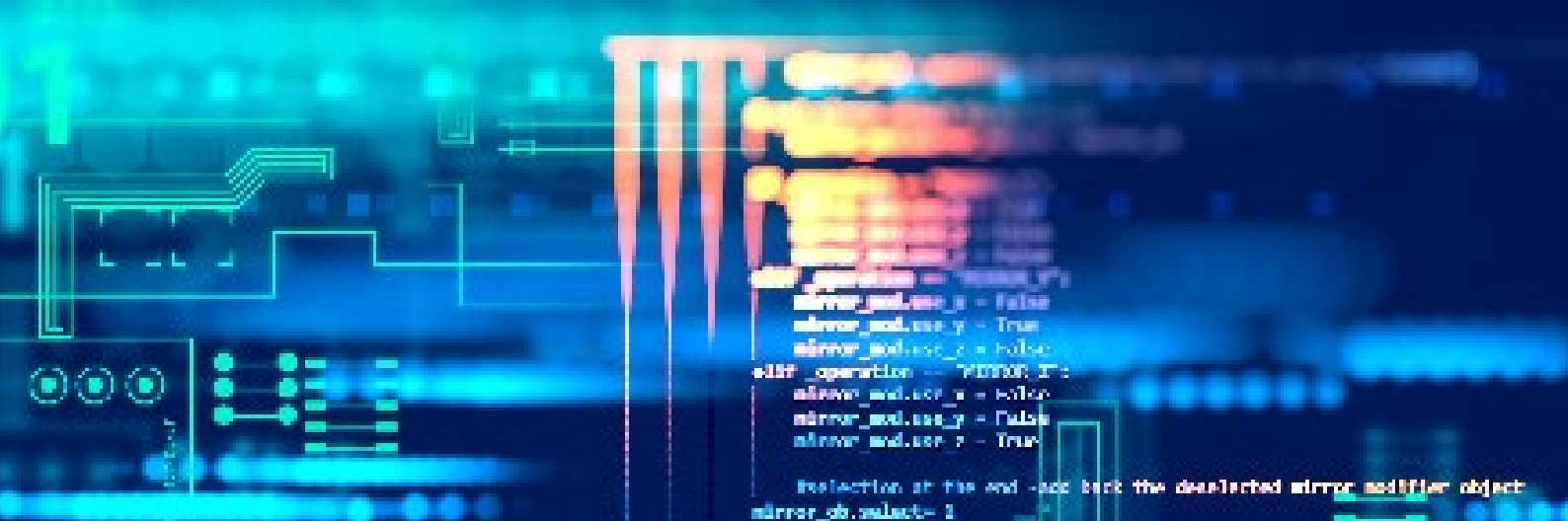


TELCOTREND ÉS TELENOR PARTNERKAPCSOLAT: A MODERN FRONTEND FEJLESZTÉSTŐL A HOSSZÚ TÁVÚ EGYÜTTMŰKÖDÉSIG





A TELENOR EGY TECHNOLÓGIAI SZINTLÉPÉS KÜSZÖBÉN

A Telenor megkeresése egy modern web-alapú front-end alkalmazás (MIRA: modern integrated application) kialakítására irányult, amelynek fő célközönsége az ügyfélszolgálati és belső folyamat-kezelő munkatársak voltak, mindezt a CRM rendszerük (Siebel) kivezetésének részeként.

2012-ben a mobilcégeknél zajló ügyfélkapcsolati projektek modernizálása során mindhárom hazai mobilmárkánál, a Telenort is beleértve, az Oracle Siebel rendszerét vezették be. Ez egy szabványosított CRM rendszer, amely abban az időben az egyik legnépszerűbb volt a világon. Ám egy CRM bevezetése sosem fejeződik be igazán, a változó iparági igényekhez mérten és a technológia fejlődésével párhuzamosan, szükség van a folyamatos korszerűsítésre, így 2019-re a műszaki stratégia fő célja már a Siebel kivezetése és az ügyfélkapcsolat-kezelési rendszer korszerűsítése lett.

A program kereteit az architektúra konszolidációja, a szoros ütemterv és a számottevő üzleti leállás nélküli migráció jelentette. A Telcotrend számára az került megfogalmazásra, hogy szállítson egy olyan front-end keretrendszert, amelyben:

- 01 — rugalmas jogosultsági rendszerben széles felhasználó kör éri el a háttér-rendszereket – azaz, nem csak egy, hanem több háttér-rendszer integrálásának képessége
- 02 — a felületek és felületi komponensek mind az adatkezelés, mind az ügyfélszolgálati folyamatokat hatékonyan támogatják – azaz, egymástól teljesen eltérő felhasználó igények kiszolgálása
- 03 — a rendszer komponensei biztosítják az adatvédelmet és az egyéb biztonsági szabályok betartását – azaz, nagyvállalati szintű integráció az architektúrába, és az ehhez kapcsolódó nem-funkcionális elemek kiépítése

A Telenor számára ez a CRM rendszer kiváltás adta meg a IT architektúra modernizálásnak az alapját. A projekt komplexitása és a projekt-portfólió határideje komoly kihívást jelentett a feladat kapcsán. Ezért a Telcotrend által készítendő alkalmazás szállítása közvetetten a cég fejlesztési roadmapjére is erős hatással volt.

A TELCOTREND TAPASZTALATA, A TELENOR LÉPÉSELŐNYE

A Telcotrend változatos iparági ismeretei közül kiemelkedik a távközlés: komoly fejlesztői tapasztalattal rendelkezik csapatunk, mind a front-end fejlesztés, mind a távközlési szektor területén: a projekt közben nagy előny jelentett, hogy a Magyar Telekom, a Vodafone, a Deutsche Telekom a Telfort illetve a VIP Serbia is Telcotrend ügyfelek voltak, illetve, hogy nem csak fejlesztői, de elemzői, tanácsadói és projektirányítási szaktudással is rendelkezünk ezen a területen.



SIKER A MÓDSZERTANON TÚL

Az élet számos területén látszólag a szerencsefaktor áll a siker mögött:

Jókor lenni, jó helyen

A szoftverfejlesztés esetében akkor van **jó kezekben** a projekt, ha **tudatos tervezés** hangolja össze a csapatmunkát:

**Tudni, hogy hova akarunk
eljutni és mennyi idő alatt.**

A Telenor esetében egy stratégiai CRM kivezetési program kulcseleme volt a Telcotrend fejlesztés, ezért különösen fontos volt, olyan módszertant választani, amely a lehető leggyorsabban tudja a megoldást szállítani: a munka az agilis módszertan szerint történt, azon belül is a Scrum keretrendszer alapján finomhangoltuk a fejlesztés menetét, ugyanis ez a szemléletmód támogatta a legjobban a projekt sikerét:

AHOVA EL AKARUNK JUTNI

Az igények felhasználó szemléletű felmérésére, a fokozatos tervezésre, az előrehaladás tényalapú nyomon követésére és a rugalmas alkalmazkodásra is lehetőséget nyújt a Scrum keretrendszere. Az iparágban elterjedt Confluence és a JIRA szoftverek álltak a Telcotrend fejlesztőinek a rendelkezésére, hogy folyamatosan és átláthatóan követni tudják a felmerülő igényeket, és a tervezett iterációkat.

✕ Confluence

◆ Jira Software

A fejlesztés néha extrém sport is tud lenni, a határidők tartása különösen fontos a mobilszolgáltatók kompetitív piacán. A Scrum módszertan fejlesztési sprintjei tökéletes alapot adnak a hatékony időmenedzsment és a fejlesztési ütemterv kialakítására.

VERSENYFUTÁS AZ IDŐVEL

A FEJLESZTÉSI MÓDSZERTANON TÚL IS KI KELL ALAKÍTANI EGY MŰKÖDÉSMÓDOT.

Az agilis módszertan megadja az együttműködés keretét, de minden fejlesztési projektben fontos, hogy az adott ügyfél igényeire finomhangoljuk a projektmenedzsmentet. Egy ilyen környezetben a módszertani rutin és a tapasztalatok mellett, az adott vállalati környezethez való alkalmazkodás tesz igazán hatékonyá egy fejlesztőgárdát.

Ezért a Telcotrend Scrum csapata (3 frontend fejlesztő, 1 UX/UI fejlesztő, 1 tesztelő és 1 Scrum Master) egy nagyobb ún. SWAT team-nek volt alapvető magja: szoros együttműködésben a Telenor szakembereivel kialakítottunk egy olyan működésmódot, amelyben minden érintett terület delegált egy felhatalmazott résztvevőt: projektirányítás, üzleti résztvevők, integráció és back-end, QA és tesztelés, illetve infrastruktúra és üzemeltetés.

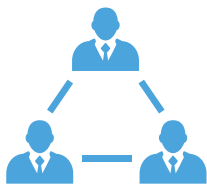
Ez biztosította a hatékony csapatmunkát, amikor gyors döntéshozatalra volt szükség. Ez volt a sikeres fejlesztés háttere, a módszertanon túl.

EREDMÉNYEK HATÁRIDŐRE

A programon belül a front-end alprojekt 2019. május 16-án kezdődött és szeptember közepén élesedett, a tesztelésre történő folyamatos átadások (a kéthetes Sprintek végén) határidőre megtörténtek. Ennek technikai kereteit egy közösen kialakított CI/CD folyamat adta, aminek keretén belül a fejlesztés cloud-native alkalmazásként került átadásra. Tehát, bár a Telenor ezt a saját szerverparkjára telepíti, maga az alkalmazás egy felhő alapú infrastruktúrába is könnyen elhelyezhető.

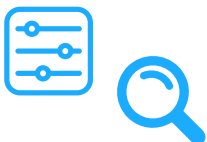


Az igények pontos felmérése és priorizálása után, a SWAT csapattal hatékonyan együttműködve egy olyan funkcionalitást szállított a Telcotrend, amely a rendszer korszerűsítésének biztos alapjául szolgált:



TELJES ÜGYFÉL-HIERARCHIA KEZELÉS:

különböző, komplex ügyfél struktúra létrehozása mellett, fontos volt az egyes hierarchia szintek (ügyfél, számlázási azonosító, előfizetés) elszeparált megjelenítése és manipulációja, mindez jogcsoportonként meghatározva



KOMPLEX KERESŐFELÜLET:

a fent említett hierarchiában nagyon sok szempontú, gyors és ergonomikus keresőfelület kialakítása



SIM KÁRTYA AKTIVÁLÁS:

a korábbi, több alkalmazást igénylő folyamat egységes felületre került, amivel az ügyintézők az ügyfelek által a boltokban vásárolt feltöltőkártyás SIM kártyákat aktiválni tudják. A fejlesztés eredményeképpen a napi több száz aktiválási folyamat kezelési ideje több, mint 20%-kal rövidült.

A fejlesztés során kiemelt figyelmet szenteltünk az intuitív UX design és a rezponzív felület kialakítására, illetve, hogy a párhuzamos munkamenetek kezelése és a hosszan tartó folyamatok állapotának megjelenítése felhasználóbarát és átlátható legyen.

A projekt eredményességét, ugyanakkor semmi sem bizonyítja jobban, mint, hogy a Telcotrend a kezdeti siker után hosszútávú partnerkapcsolatot alakított ki a Telenorral és a jövőbeli fejlesztéseik jelentős részében kulcsszerepet vállalt a mai napig.

A TELCOTREND CÉGFILOZÓFIÁJA: HOSSZÚ TÁVRA FEJLESZTÜNK

A rendszert sokszorosára bővítettük, és már nem csak az előbb említett funkciókkal rendelkezik, hanem több háttérrendszerből biztosít adatokat a felhasználók számára, akik az ügyfélkezelés területén dolgoznak, akár back-officeban, akár az ügyfelekkel közvetlenül.

A Telcotrend 2019 óta a MIRA rendszer fejlesztése és támogatása mellett, olyan stratégiai fontosságú fejlesztésekért is felelős, amelyek komoly szerepet vállaltak a Telenor technológiai fejlődésében: ide tartozik egy, a Telcotrend által készített self-care microsite (Hipercsoport kezelés) a lakossági számlás előfizetők számára és egy, a marketing hozzájárulásokat (marketing consent) kezelő és tároló háttérrendszer is.

Az említett self-care microsite egy önálló alkalmazás, amelyben az ügyfelek az előfizetéseiket ún. Hipercsoportba rendezhetik, amellyel kedvezményes díjszabáshoz juthatnak. Amire büszkék vagyunk ennek kapcsán, hogy a korábban kidolgozott MIRA architektúra teljesen alkalmas volt ennek a feladatnak az ellátására, így az implementáció az igény definiálásától 1 hónapon belül megtörtént és 2019-ben a Telenor karácsonyi marketing kampányának egyik fő elemeként került bemutatásra.

Egy évvel később, 2020-ban, a marketing hozzájárulásokat kezelő háttérrendszer pedig egy teljesen új elemként készült el. Itt a Telenor számára igyekeztünk a legmodernebb technológiával és megközelítéssel egy microservice alapú, de realtime eventekkel vagy batch-állományokkal is vezérelhető háttérrendszert készíteni. Az elkészült megoldás nemcsak a magyarországi cégentitást tudja támogatni, hanem később akár egy regionális – több leányvállalatos – architektúrában is működőképes.



A Telcotrend cégfilozófiája, hogy ne csak a jelen igényeit mérjük fel, hanem ügyfeleink hosszútávú versenyképességét és piaci stabilitását előrevetítve olyan szoftvermegoldásokat szállítsunk, amelyek a jövőbeli igényeket is kiszolgálják: iparági tapasztalataink, gyors alkalmazkodó képességünk és üzleti elemző csapatunk lehetővé teszi, hogy előrelátóan, "hosszú távra fejlesszünk". Ennek a cégfilozófiának köszönhetjük, hogy a Telenorral azóta is értékes partnerkapcsolatot ápolunk.

Büszkék vagyunk a határidőre szállított gyors projektekre, de még büszkébbek vagyunk arra, hogy ügyfeleink partnerként tekintenek ránk és hosszú távra terveznek velünk.



TelcoTrend Consulting Kft.

*1146 Budapest,
Thököly út 76. fsz. 1.
<https://telcotrend.hu/>*