

Unitymedia rechnet ab mit OGiTiX unimate



Effiziente Fehlersuche spart Zeit und Geld

Der Kabelnetzbetreiber Unitymedia stand vor der Herausforderung, sein Billing zu automatisieren und dabei gleichzeitig die Fehleranfälligkeit des Prozesses zu reduzieren und Themen wie Fehlersuche und -behebung aus Zeit- und Ressourcengründen auszulagern. Aus einer bis dato schwerfälligen Rechnungsstellung wurde durch die Einführung von OGiTiX unimate ein schneller, stabiler und transparenter Prozess.

Unitymedia mit Hauptsitz in Köln ist der größte Kabelnetzbetreiber und einer der führenden Anbieter von Medien- und Kommunikationsdiensten via Breitbandkabel in Nordrhein-Westfalen, Hessen und Baden-Württemberg. Über eines der modernsten und größten zusammenhängenden Kabelnetze Europas erreicht Unitymedia 12,7 Millionen Haushalte und bietet ihnen digitales und analoges Fernsehen und Radio sowie Telefoniedienste und die Möglichkeit, mit bis zu 400 Mbit/s im Internet zu surfen. Unitymedia ist eine Tochtergesellschaft von Liberty Global plc.

Undurchsichtige Skripte für den Datentransfer

Bis Ende 2014 war das Billing bei Unitymedia ein teilautomatisierter Prozess, in dem zahlreiche Skripte den Transfer von Daten zwischen den beteiligten IT-Systemen steuerten. Die Skripte waren nie als Komplettlösung geplant und daher je nach Bedarf geschrieben und manuell angepasst worden. Es gab keine zentrale und ausführliche Dokumentation bezüglich des "Skriptschreiber" und die Nachfolziehbarkeit der Skripte war kaum möglich.

„Kam es zu einem Problem beim Transfer, suchte die IT-Abteilung jedes Mal nach der sprichwörtlichen Nadel im Heuhaufen“, kommentiert Florian Piotrowicz, Experte IT-Vendormanagement und zuständig für die IT-seitige Kundenkommunikation. „Der Billing-Prozess zum Erstellen und Versand der Rechnungen läuft jeden Monat 10 mal an aufeinanderfolgenden Tagen für jedes Bundesland. Man kann sich vorstellen, unter welchem Zeitdruck wir standen, um das Problem rechtzeitig zu beheben, denn ohne Billing kein positiver Cash-Flow.“

„Mit OGiTiX unimate haben wir endlich eine Plattform, mit der sich Prozesse automatisieren und überwachen lassen.“

Im ersten Schritt installierte man daher die Datenintegrations-Software Talend und löste mit deren Filetransfer-Funktionalität die bestehenden Skripte ab. Die Transfers waren nun strukturierter, doch es fehlte nach wie vor ein Steuerelement zum Anstoßen der Prozesse und zum Überwachen der Transfers. Daher musste Unitymedia weiterhin bei Fehlern selbstmanuell eingreifen und konnte diese Aufgabe nicht wie geplant auslagern.

Im Billingprozess traten an folgenden Punkten und Prozessen Fehler auf, die möglichst schnell zu beheben waren: in der 350 MB großen Ausgangstextdatei; bei der Erzeugung verschiedener Dateien für Druck, Freigabe, zum Hochladen und Versenden; beim Daten-Transfer zum Druckdienstleister; beim Hochladen der Daten ins Dokumentenmanagementsystem (DMS) sowie bei manuellen Bestätigungen von Prozessschritten.

Gesucht - Gefunden - Installiert - Funktioniert

Auf der Suche nach einer Lösung fand Unitymedia meist nur reine Filetransfer- oder reine Monitoring-Software. „Was wir aber brauchten, war ein Tool, das den Filetransfer steuert, aber auch Daten abrufft und überwacht, und mit dem man alles in einem Self-Service-Portal darstellen kann, beispielsweise für den Level-2-Support“, erklärt Florian Piotrowicz. Da er OGiTiX unimate schon aus einem früheren Projekt kannte, schlug er seinem Vorgesetzten vor, das Programm auszuprobieren. Man installierte das Produkt und zu aller Erstaunen war Anfang 2015 nach einer Woche Einführungszeit bereits alles funktional einsetzbar. „Eine so schnelle Implementierung wie bei OGiTiX unimate ist man in der Prozessautomatisierung nicht unbedingt gewohnt“, staunt Piotrowicz noch heute.

„Fehler sind einfacher zu lokalisieren, so dass wir schneller am Problem arbeiten können.“

Durch sein Wissen über das Billing und über die betroffenen Systeme konnte Florian Piotrowicz, bisher musste sich er immer selber um die Fehlerbehebung kümmern, das Prozessdesign für OGiTiX unimate maßgeblich voranbringen. Bei der Analyse des Billing-Prozesses wurde sich Unitymedia erst bewusst, aus wie vielen kleinen Teilschritten der Prozess bestand. Hier punktete OGiTiX unimate mit seiner Flexibilität und Modularität, die das Hinzufügen, Abändern oder Löschen von (Teil-) Prozessen zu jeder Zeit, auch nachträglich, unkompliziert möglich macht.

„Die Lösung ließ sich problemlos an unsere Bedürfnisse anpassen. So konnten wir den Filetransfer-Prozess genauso designen, wie wir uns das vorstellen.“ Auch das Problem der standardmäßig nicht vorhandenen Anbindung für das Filetransfer-System war schnell behoben. „OGiTiX hat uns während dieser Zeit hervorragend durch Beratung und Unterstützung bei Änderungen in der Software zur Seite gestanden, so dass die Einführung insgesamt glatt verlief.“

Klare Abläufe nutzen allen

„OGiTiX unimate hat den gesamten Billingprozess durchschaubarer und übersichtlicher gestaltet“ freut sich Piotrowicz. „Davon profitieren alle Beteiligten, vom Callcenter über die IT-Abteilung und L2-Support bis hin zum Management.“

- Die Überwachung setzt jetzt bereits bei der ursprünglichen Textdatei an, um Fehler im Prozess so früh wie möglich zu identifizieren und automatisch an den entsprechenden Systembetreuer zu schicken.
- Auch für den L2-Support ist früher ersichtlicher, wenn es Fehler gibt und wo und warum sie auftreten. Dadurch ist ein viel zielgerichteteres und koordinierteres Arbeiten ohne manuellen Eingriff durch die Unitymedia IT-Abteilung möglich.
- Abteilungsleiter können jederzeit den aktuellen Status Quo abrufen und wissen genau, welche Billing-Cycle laufen und wo sie sich gerade befinden.
- Durch einen neuen Prozess kann jetzt ein Billing, das aufgrund eines Fehlers hängengeblieben ist, erneut korrekt und ohne großen Aufwand angestoßen werden.
- Ein weiterer Vorteil ist, dass die Rechnungen jetzt automatisch in Druck und zum Import ins DMS gehen und der Import automatisch bestätigt wird.
- Über die Freigabe zum Versand kann das Kundenservicecenter den Versandprozess aktiv steuern, damit dort genügend Mitarbeiter für einen möglichen Peak im Call-Volumen bereitstehen.

„Der Self-Service bietet jederzeit Zugriff auf aktuelle Daten, laufende Prozesse und eingeladene Dokumente.“

Schnelle und transparente Prozesse

Automatische, gezielte Benachrichtigungen bei Fehlern verkürzen die Reaktionszeiten auf wenige Minuten und ermöglichen dadurch eine umgehende Behebung des Fehlers. Außerdem ist durch die umfassende Dokumentation aller Prozesse und aller daran Beteiligten ein effizientes und aktuelles Reporting an Vorgesetzte möglich. Wo früher beispielsweise der Status in jedem der verschiedenen Systeme, die am Billing-Prozess beteiligt sind, manuell abgefragt und dann langwierig aufbereitet werden musste, liefert OGiTiX unimate jetzt auf einen Blick alle derzeitigen Informationen zum Stand des Billing insgesamt und zu einzelnen Bill-Cyclen.

Noch Potential für die Zukunft

„Das Tool läuft fehlerfrei mit Ecken und Kanten, die geschliffen werden, aber im positiven Sinn“, so Florian Piotrowicz. „Dank der Einblicke, die wir erhalten, finden wir immer mehr Möglichkeiten, wie der Prozess optimiert werden kann.“ So stellte man beispielsweise fest, dass eine fehlerhafte Ausgangsdatei immer noch sehr viel Zeit und Arbeitsaufwand kostet. „Statt einer Textdatei wäre eine XML-Datei schön, so dass Fehler bereits auf dem Ausgangssystem entdeckt werden könnten und nicht erst bei der Verarbeitung der Informationen aus der Datei. Das würde erneut Zeit sparen.“

Derzeit wird OGiTiX unimate „nur“ im Bereich Billing genutzt, aber demnächst sollen auch Briefe und Mahnungen damit gesteuert und überwacht werden. Auch die letzten manuellen Billing-Aufgaben möchte man sukzessive an den L2-Support auslagern.

Monatliche Aktualisierungen bestimmter Kundendatenbanken könnten dann automatisch über das Hochladen einer Excel-Datei in ein Webportal vorgenommen werden. „Das ist ein kleiner und schlanker Prozess, aber dann wird transparenter, was für eine Lösung wir haben und welche Dinge man damit abbilden kann“, erklärt Florian Piotrowicz. „Zusammenfassend können wir sagen, dass die Entscheidung für OGiTiX unimate unseren Riesenschritt nach vorne gebracht hat und wir beim Thema Billing zukunftssicher auch für kommendes Wachstum aufgestellt sind.“

Projektübersicht:

Anforderungen

- *Steuerung und Überwachung des Filetransfers*
- *Umfassendes Monitoring*
- *Protokollierung und Dokumentation*
- *Reduktion der manuellen Eingriffe*
- *Einfachere Fehlersuche und -behebung*

Die Lösung und ihre Mehrwerte

- *Übersichtliche und detaillierte Abbildung sämtlicher Prozessabläufe*
- *Genauer Überblick über den Status Quo*
- *Kosten- und Zeitersparnis durch zielgerichtete Fehlersuche*
- *Automatisierung manueller Prozesse*
- *Delegation von Aufgaben an externe Dienstleister*
- *Zeitnahes Reporting für*