



Wer automatisiert, hat's gut – ein Workflowprojekt für die ONE GmbH

Übersicht

Land: Österreich

Branche: Telekommunikation

Kunde

Die ONE GmbH hat sich zum drittgrößten Mobilnetzprovider Österreichs entwickelt. 900 Mitarbeiter stehen täglich im Einsatz, um die 1,9 Mio. Netzkunden bestmöglich zu betreuen. Im Jahr 2005 wurde ein Mobilfunkumsatz von rund 627 Millionen Euro erwirtschaftet.

Ausgangssituation

Bestellungen über den ONE-Webshop nehmen immer mehr zu. Um den manuellen Aufwand in der Auftragsbearbeitung zu reduzieren, wurde eine Microsoft-basierte Lösung für einen automatisierten Workflow gesucht.

Lösung

Als Engine kam die Beta-Version der Microsoft Windows Workflow Foundation zum Einsatz. Diese bietet so viele Basisfunktionen für automatisierte Prozesse, dass die technische Umsetzung des Projektes in nur einem Monat möglich war.

Vorteile

- Fünffache Produktivität in der Auftragsabwicklung
- Um 50 Prozent kürzere Lieferzeiten
- Kostengünstige Umsetzung
- Leichte Programmierbarkeit
- Gute Skalierbarkeit

„Durch den Einsatz der Microsoft Windows Workflow Foundation konnten wir unseren fast um das Fünffache gewachsenen Webumsatz mit gleich bleibendem Personalaufwand abwickeln.“

Dipl.-Ing. Michael Ostendorf, ONE GmbH

Frei nach dem bekannten ONE-Slogan wurde bei Österreichs drittgrößtem Mobilnetzbetreiber der gesamte Webshop-Bestellprozess bis hin zur Auslieferung automatisiert. Die technische Basis dahinter bildet eine neue Microsoft-Technologie: Die Beta-Version der Windows Workflow Foundation des Microsoft .NET Frameworks 3.0 lief von der ersten Minute an fehlerfrei und ermöglichte einen beachtlichen Effizienzgewinn: Obwohl sich das Geschäftsvolumen via ONE-Webshop innerhalb weniger Monate verfünffacht hat, konnte diese dynamische Entwicklung mit gleich bleibendem Personalstand bewältigt werden. Der Investitionsaufwand war dabei gering: Die Workflow-Lösung ließ sich ohne zusätzliche Software-Lizenz-Kosten und mit geringem Beratungsaufwand implementieren.

Situation

Mehr Aufträge via Webshop

Immer wichtiger werden für die ONE GmbH die Bestellungen über das Internet. Von Anfang 2006 bis Sommer 2006 verfünffachte sich der Anteil der Neukunden, die einen Vertrag über den Webshop abschlossen. Die Kunden dürften offenbar auf den Geschmack der einfachen und bequemen Bestellmöglichkeit über den neu gestalteten Webshop gekommen zu sein. Die Backend-Prozesse waren zwar für das ursprüngliche Volumen an Bestellungen ausreichend, allerdings stieg durch die rasche Steigerung auch der nötige Service-Level für die Bearbeitung. Dafür war natürlich eine rasche und effiziente Lösung gefragt.

Anfang 2006 entschloss sich das ONE-Management zur Einführung eines automatisierten Workflows, um das Kundenservice zu verbessern, die Bearbeitungszeit zu verkürzen und die Fehlerquote weiter zu senken. „Die Workflow-Lösung musste flexibel und skalierbar sein sowie gute Integrationsfähigkeit mit Fremdsystemen wie dem Warenwirtschafts- und Kundenverwaltungssystem aufweisen“, beschreibt Dipl.-Ing. Michael Ostendorf, Teamleader Customer Systems Development bei der ONE GmbH, die Projektanforderungen. Da ONE die gesamte IT-Infrastruktur im Bereich Customer Care auf Microsoft-Technologie aufbaut, sollte auch die neue Workflow-Lösung aus dem Hause Microsoft stammen. Die mit dem Projekt beauftragte Wiener Softwareentwicklungsfirma CSS Computer-Systems-Support GmbH empfahl daher, die Beta-Version der brandneuen Microsoft Windows Workflow Foundation einzusetzen – eine Komponente der Entwicklungsplattform Microsoft .NET Framework 3.0.

Lösung

Zusätzliche Software-Investitionen nicht notwendig – Dank Windows Workflow Foundation

„Die Microsoft Windows Workflow Foundation eignet sich besonders gut zur Automatisierung, Steuerung und Überwachung von Geschäftsprozessen, bei denen drei bis vier externe Systeme eingebunden sind“, erklärt CSS-Projektleiter und Software Design Engineer Peter Jeschko. Für größere Projekte wäre hingegen der Microsoft Biztalk Server vorteilhaft. Auch hinsichtlich der Investitionskosten erwies sich die Windows Workflow Foundation als perfekte Wahl. Denn das benötigte Basisrüstzeug Microsoft .NET gibt es gratis zum Download und ist obendrein standardmäßig in Windows Server 2003 enthalten, welchen die ONE GmbH im Rahmen eines Technologie-Upgrades kurz zuvor eingeführt hatte. Auch die Beta-Version der neuen Windows Workflow Foundation war gratis verfügbar. Auf diese Weise kam die ONE GmbH ganz ohne Software-Investitionen aus. Eine extrem kurze Umsetzungszeit ließ schließlich auch die Dienstleistungskosten moderat ausfallen. „Microsoft Windows Workflow Foundation bietet so viel an Basisfunktionen für automatisierte Prozesse, dass die Projektrealisierung durch unseren EDV-Partner nur knapp einen Monat in Anspruch nahm“, betont Michael Ostendorf.

Vorteile

Kürzere Lieferzeit, Dialog mit dem Kunden

Und so wurde eine Workflow-Lösung implementiert, die keine Kundenwünsche offen lässt. Gemeinsam mit der ONE GmbH erarbeitete CSS die Workflow-Logik dieses langen und vielschichtigen Geschäftsprozesses. Gelangt nun via Webshop eine Handybestellung ein, werden die Kundendaten zunächst zum CRM-System geleitet und überprüft. Über eine Schnittstelle

zum SAP-System wird die Auslieferung sowie die automatische Ausstellung eines Lieferscheines angestoßen. Bei den relevanten Zwischenschritten erhält der Kunde jeweils eine automatisch generierte E-Mail über den Auftragsstatus – so dass ein ONE-Kunde immer bestens informiert ist und auf zeitraubende Telefonanrufe verzichten kann. „Durch den Einsatz der Microsoft Windows Workflow Foundation hat sich der Web-Bestellprozess bis zur Auslieferung von durchschnittlich einer Woche auf zwei bis drei Tage verkürzt“, betont Michael Ostendorf.

Fünffacher Webumsatz bei gleichem Personalstand

Kommt es zu einem Fehler im Bestellprozess, wird der Fall automatisch an die zuständige Customer-Care-Abteilung weitergeleitet, wo Probleme manuell bereinigt werden. „Mittels Ordertracking mit der Microsoft Windows Workflow Foundation ist es nun jederzeit möglich, den Auftragsstatus per Knopfdruck abzufragen. Wir sehen das als wesentliche Verbesserung im Kundenservice“, betont Michael Ostendorf. Auch die ONE GmbH selbst profitiert von dem neuen System wie der Teamleader weiter ausführt: „Durch den Einsatz der Microsoft Windows Workflow Foundation konnten wir unseren fast um das Fünffache gewachsenen Webumsatz mit gleich bleibendem Personalaufwand abwickeln.“ Die ONE GmbH kommt jetzt mit weniger Support und Nacharbeit im Bereich Bestellungen aus, als früher. Einige Prozesse entfallen für die Customer-Care-Abteilung zur Gänze. So zum Beispiel die Bearbeitung von Listen mit nicht lieferbaren Artikeln. Statt manueller Benachrichtigung wird der Kunde nun automatisch per E-Mail informiert, wenn ein Artikel nicht verfügbar ist.

Richtig gewählt: Microsoft .NET und Microsoft Visual Studio 2005

Zufriedenheit herrscht nicht nur auf Seiten der Benutzer, auch das IT-Team ist von der einfachen Anwendbarkeit von Microsoft .NET

und der Windows Workflow Foundation überzeugt. Michael Ostendorf zeigt sich „beeindruckt von dem visuell gut aufbereiteten Tool, das den Programmierer effizient unterstützt, weil man nur wenig Code schreiben muss und viele vorgefertigte Komponenten verwenden kann“. Auch CSS-Projektleiter Peter Jeschko stimmt dem zu: „Mit der Windows Workflow Foundation hat die neue Entwicklungsplattform Microsoft .NET 3.0 eine funktionsreiche Engine, bei der man mit wenig Programmieraufwand auskommt. Dies war einer der Gründe, warum wir die Lösung innerhalb eines Monats umsetzen konnten.“ Auch die Integration der Fremdsysteme ließ sich problemlos realisieren, da Microsoft .NET XML-Schnittstellen gut unterstützt. Als Entwicklungswerkzeug kam Microsoft Visual Studio 2005 zum Einsatz. Ein Plug-In der Windows Workflow Foundation für Microsoft Visual Studio 2005 brachte schließlich Vorteile in der Planungsphase, als es darum ging, das technische Projekt anwendungsbezogen dar zu legen. Denn so ließ sich die Workflow-Logik als übersichtliches Flussdiagramm darstellen, welches den Ablauf der einzelnen Schritte im Bestellprozess grafisch veranschaulichte. „Eine gute Brücke zwischen Technikwelt und Anwendersicht. Gerade dieser Schritt ist entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung“, betont Peter Jeschko.

Nachdem die neue Workflow-Lösung vom Start weg fehlerfrei läuft, überlegt das IT-Team der ONE GmbH bereits Erweiterungen des Systems. Aufgrund der guten Skalierbarkeit auf Basis Microsoft .NET werden sich auch die zukünftigen Erweiterungen ohne großen Aufwand umsetzen lassen.

For More Information

Für mehr Information über Microsoft, die Microsoft Österreich GmbH, die Produkte und Dienstleistungen, besuchen Sie die Web-Site unter:

<http://www.microsoft.com/austria>

Für mehr Information über CSS Computer-Systems-Support GmbH, die Produkte und Dienstleistungen, besuchen Sie die Web-Site unter:

<http://www.css-web.net>

Für mehr Information über ONE GmbH, die Produkte und Dienstleistungen, besuchen Sie die Web-Site unter:

<http://www.one.at>

© 2006 Microsoft Corporation. All rights reserved. This case study is for informational purposes only. MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, IN THIS SUMMARY. Microsoft, Example: Active Directory, Windows, the Windows logo, Windows Server, and Windows Server System are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. The names of actual companies and products mentioned herein may be the trademarks of their respective owners.

Document published November, 2006

Software and Services

- Products
 - Microsoft Visual Studio 2005

- Technologies
 - Microsoft Windows Workflow Foundation

Microsoft®