



Nome Azienda Candidata: WINDTRE

Nome e cognome referente: Emanuele Bonfanti

Titolo Progetto: BSS EVO

Tipologia di progetto, obiettivi e descrizione della problematica o del bisogno nell'azienda o pubblica amministrazione utente.

Nata dalla fusione nel 2016 tra Wind e 3 Italia, **WINDTRE** ha affrontato con successo in questi anni un importante consolidamento per presentare al mercato un unico brand in grado di soddisfare le crescenti richieste di connettività. È attualmente l'operatore mobile numero uno in Italia e tra i principali gestori alternativi nella connettività fissa. Guardando alle nuove tendenze di mercato, WINDTRE vuole ora evolvere da fornitore di telecomunicazioni a operatore di successo nell'arena dei nuovi servizi digitali, offrendo, al contempo, sempre la migliore esperienza ai propri clienti. Per questo WINDTRE sta affrontando una nuova sfida: consolidare, semplificare ed evolvere i sistemi di supporto al business "BSS", superando l'attuale architettura a "silos" derivante dalla fusione delle due aziende, evolvendo verso il cloud e i servizi "digital first". Una trasformazione con ambiziosi obiettivi di business e di architettura IT paralleli e allineati.

Descrizione della soluzione tecnologica.

Per eliminare la complessità dei diversi sistemi verticali e raggiungere gli obiettivi prefissati di standardizzazione, semplificazione del lancio di nuovi servizi digitali, resilienza e affidabilità, WINDTRE ha scelto una soluzione SaaS BSS completa basata su **Oracle Digital Experience for Communications "DX4C"**, implementata grazie al Partner **Accenture**. Oracle DX4C ha un'architettura conforme allo standard *TM Forum Open Digital Architecture*, espone e consuma TMF Open APIs ed è ingegnerizzata sullo stack Oracle Cloud Infrastrutture "IaaS" e "PaaS" disponibile nelle infrastrutture cloud di seconda generazione di Oracle ("Gen2 Cloud")

Descrizione del progetto di implementazione.

Piuttosto che intraprendere un approccio "green field", WINDTRE ha scelto di abbracciare un programma di trasformazione in due fasi, mirato a bilanciare l'intensità della trasformazione con la continuità del business aziendale, portando benefici di business e IT parallelamente in tutte le fasi. La prima fase è stata quella orientata a consolidamento, cloudificazione e semplificazione, che è andata sotto il nome di "Fix the Basics". L'applicativo Oracle Siebel CRM è stato migrato in cloud e mantenuto al centro dell'architettura applicativa, garantendo la business continuity e contemporaneamente semplificato e arricchito di componenti "a valore" della suite Oracle CX per permettere al business di arricchire, uniformare e migliorare l'offerta di prodotti e servizi e l'esperienza cliente.

La seconda fase, denominata "Best of Suite", prevede di evolvere a una soluzione cloud a 360°, allineata agli Industry standard del TM Forum e a prova di futuro, in grado di permettere a WINDTRE di eccellere in tutti i segmenti di mercato con offerte, processi e modalità di ingaggio e interazione all'avanguardia.

Il processo di trasformazione si articola in 5 anni con un elevato profilo di investimento.

Descrizione dei principali benefici raggiunti dall'azienda o pubblica amministrazione utente.

Grazie al progetto BSS Evo, WINDTRE si dota di una piattaforma aperta, flessibile, agile, elastica e sicura, per permettere una veloce innovazione in termini di offerta e servizi digitali e abilitare la collaborazione con terze parti e partner commerciali. Il tutto fornendo al business la semplicità e la configurazione dei processi e delle offerte con una sostanziale riduzione del time-to-market e dei costi operativi.



Descrizione degli elementi distintivi e di reale innovatività/originalità della soluzione.

La trasformazione in cloud, o se si preferisce il “Journey to Cloud”, della soluzione CRM con le nuove componenti Oracle CX e DX4C permetterà a WINDTRE di fornire ai propri clienti un'esperienza personalizzata e coerente su qualsiasi canale e punto di contatto, di potenziare i canali “Phygital” Digitali e Fisici-POS, di ottimizzare e semplificare i processi di creazione di nuovi servizi e di ridurre il TCO - total cost of ownership - dei sistemi BSS, attraverso l'utilizzo del cloud e l'ottimizzazione dei costi operativi-OPEX.