

Termék és szolgáltatásfejlesztési prioritások: Innováció az alaptevékenységben és azon túl

Megyeri Tibor,

Termékmenedzsment vezető, Deutsche Telekom csoportközpont Innováció és Technológia
terület, központi termékfejlesztés.

1. Elérendő célok és szempontok

- Vezető digitális telco létrehozása
 - Az ügyfélkapcsolati pontok és szolgáltatások teljes digitalizációja.
 - Teljes körű szélessávú lefedés (5G és optika).
- Méretgazdaságosság és hatékonyság
 - Az EU natco jelenlét kihasználása, méretgazdaságosság 11 EU ország + TDG között.
 - Egységes IT architektúra az országok között, centralizált termékportfólió, gyártás és üzemeltetés egységes szervezetben, de földrajzi diverzifikáció mellett.
 - Kooperáció a T-Mobile US termékfejlesztéssel.

2. Prioritások, fókuszok

2.1 Kiszolgálás

- Digitális ügyfélszolgálat (OneApp, OneShop, OneSelfcare, OneSalesSupport).
- GenAI, LLM az ügyfélszolgálatban, 2. generációs LLM alapú chatbotok.
- Automatikus létesítés (Zero touch provisioning).
- Automatikus hibafelismerés és javítás (predictive maintenance, automatic fault repairing).

2.2 Hozzáférés

- OneBroadband: 5G, teljes optika, network decoupling, network cloudification.
- Multiconnectivity: a wifi és a mobil hálózat szolgáltatás szintű integrációja
- HGW: hardver - szoftver szétválasztás, a szoftver saját fejlesztésben: RDK-B.
- Home, TV szolgáltatások saját fejlesztésben.

2.3. Egységes ügyfélélmény: OneExperience

Miért fontos a fókusz?

- Erőforrás koncentráció az alaphálózat újraépítésére: optika/5G mindenhol
- A fizikai értékesítési csatornák figyelem és kapacitás korlátja
- Menedzsment fókusz, végrehajtási képesség
- Maximum 3-5 stratégiai fókuszterület
- A radar alatti termékportfólió semmilyen erőforrást vagy figyelmet nem kap.
- Right-to-play: miben vagyunk jobbak, mint a hyperscaler-ek



2.4 Új üzleti lehetőségek

Az alaptevékenységhez nem szorosan kötődő szolgáltatások területe inkább kísérletezés, dedikált innovációs büdzsével, a lehetőségek feltárásával:

- Pénzügyi, fizetési szolgáltatások, fintech
- Energia, smart energia

2.5. Egységes IT infrastruktúra

Egységes IT EU blueprint: közös IT infrastruktúra szint. Központilag definiált API-k (Magenta API: MAPI) és microservice-ek.

Minden központi hozzáférési termék és szolgáltatási platform komponens alapú, teljesen a felhőben vannak, és a MAPI-kon keresztül elérhetőek.

Centralizált gyártási szervezet (Central Product Company), shore, nearshore és offshore gyártási kapacitással: Németország, Spanyolország, Görögország, Magyarország és India.

Egységes adattárházak és adatfeldolgozás: 360 fokos ügyfélkép elérhető.

3. Összefoglalás: Lead Digital Telco

Szemponatok, célok

- Vezető digitális Telco létrehozása.
- Méretgazdaságosság és hatékonyság: 20m+ ügyfél, központi termékfejlesztés, nearshore/offshore gyártás.

Prioritások

- 100% Digitális ügyfélkiszolgálás: OneShop, OneCare, OneApp, OneSaleSupport
- Fókusz a hozzáférési hálózaton: OneBroadband+TV
- Egységes ügyfélélmény: OneExperience
- Új üzleti lehetőségek: experiments
- Egységes EU IT blueprint: MAPI