

Der landesweit größte 5G-Netzbetreiber optimiert die Lieferkette und sorgt für außergewöhnliche Kundenerfahrungen



Kundenprofil: T-Mobile ist einer der drei führenden Mobilfunkanbieter in den USA und besitzt das erste und größte landesweite 5G-Netz. Neben der Bereitstellung von drahtlosen Sprach- und Datendiensten ist T-Mobile auch ein führender Einzelhändler, der eine Vielzahl von Handys und Geräten verkauft, sowie ein großer Kreditgeber, der Bankdienstleistungen anbietet. Das Unternehmen hat mehr als 98 Millionen Kunden.

Branche: Kommunikation, Einzelhandel, Finanzen

Region: Hauptsitz in Bellevue, Washington, mit fast 7.500 Einzelhandelsgeschäften in den USA

Umsatz: 45 Milliarden USD

Mitarbeiter: 52,000

Unterstützte Produkte/Anwendungen:
Über 200 SAP-Module

„Die umfassende Erfahrung von Rimini Street hat das Risiko für T-Mobile definitiv verringert.“

Erik LaValle

Senior Director of Product and Technology for Supply Chain, T-Mobile

„Die meisten Unternehmen ignorieren die Möglichkeiten ihrer Lieferkette. Bei T-Mobile ist sie ein wichtiger Teil der Kundenerfahrung. Sie ermöglicht es uns, unser Markenversprechen einzulösen.“

— Erik LaValle, Senior Director of Product and Technology for Supply Chain, T-Mobile

Für Erik LaValle, Senior Director of Product and Technology, geht es bei der Nutzung der Lieferkette seines Unternehmens für eine beispiellose Kundenerfahrung vor allem um die Prozesse, Menschen und Partner, die das Markenversprechen Wirklichkeit werden lassen. Dazu erklärt er: „Unsere Lieferkette ist ein wichtiger Teil der Kundenerfahrung bei T-Mobile. Damit realisieren wir das Versprechen an unsere Kunden, ihnen das zu liefern, was sie wollen, wann sie es wollen und wo sie es wollen.“

T-Mobile ist nicht nur ein führendes Telekommunikationsunternehmen, sondern auch eine der größten und am schnellsten wachsenden mobilfreundlichen Banking-Plattformen in den USA und betreibt mehr als 7.500 Einzelhandelsgeschäfte. Um diesen verschiedenen Geschäftsbereichen gerecht zu werden, mussten die wichtigsten Anbieterpakete angepasst werden, was jedoch in jedem einzelnen Fall zu unnötigen Komplikationen und einem Verlust an Flexibilität hätte führen können.

Um die Gefahr von Leistungseinbußen zu verringern, ist eine Infrastruktur erforderlich, die auf Flexibilität und Geschwindigkeit ausgelegt ist.

„Wir haben eine digitale Grundlage geschaffen, die es uns ermöglicht, unser Schicksal selbst in die Hand zu nehmen, und das auf sehr schnelle und agile Weise. Angesichts der Komplexität unseres Unternehmens haben wir uns auch auf die digitale Entwicklung konzentriert, um unsere Kernsysteme mit Lösungen zu ergänzen, die es uns ermöglichen, die sich ständig ändernden Geschäftsanforderungen auf dynamische Art und Weise zu erfüllen“, bemerkt LaValle.

Die robuste Umgebung war für T-Mobile äußerst wertvoll. Als die Verbraucher im Zuge der Covid-19-Pandemie vermehrt Wert auf sichere Interaktionen mit Einzelhändlern legten, konnte sich LaValle auf seine Lieferkette verlassen, um den Service von T-Mobile erheblich zu verbessern.

„Der Fokus auf die Sicherheit der Menschen hat uns geholfen, unsere Prioritäten bei den Customer-Experience-Initiativen zu konkretisieren, die wir in unserer Roadmap geplant hatten. Wir konnten viele neue Funktionen wie ‚Online kaufen, im Laden abholen‘ sowie andere kontaktlose Optionen wie ‚Lieferung aus dem Laden nach Hause‘ und ‚Lieferung am selben Tag‘ schneller umsetzen“, erklärt LaValle.

Vorteile

- **Verlagerung des Workloads vom Tagesgeschäft auf die Einleitung spezieller Initiativen:** Durch die Auslagerung des SAP-Supports wurde mehr Zeit für die Verbesserung der Kundenerfahrung gewonnen.
- **Der Support für SAP-Anpassungen minimierte die finanziellen und betrieblichen Auswirkungen:** Der unabhängige Support durch einen Drittanbieter behebt Mängel, die durch Unzulänglichkeiten der Anwendungsanbieter entstanden sind.
- **Geringeres Risiko für die geschäftskritische Anwendungssuite:** Die umfassende Erfahrung des Teams von Rimini Street verbesserte die Geschäftskontinuität und minderte das finanzielle und operative Risiko.

„Es wurde sehr deutlich, dass der Wechsel zu einem Drittanbieter eine überzeugende Alternative für uns war.“

Erik LaValle

Senior Director of Product and Technology for Supply Chain, T-Mobile

„Dank der Kompetenz des Teams von Rimini Street war es möglich, die umfangreichen Anpassungen zu unterstützen, mit denen SAP Schwierigkeiten hatte. Wir bekommen alles und noch mehr, was wir von SAP hatten, zur Hälfte der Kosten – es war wirklich ein unschlagbares Angebot!“

Erik LaValle

Senior Director of Product and Technology for Supply Chain, T-Mobile

Weitere Informationen

Um mehr über T-Mobile zu erfahren oder andere Kundengeschichten zu lesen, besuchen Sie www.riministreet.com/de/clients.

Der Einsatz war hoch

Eine wichtige Komponente des Lieferkettenportfolios des Unternehmens sind hochgradig angepasste SAP-Instanzen, die als Aufzeichnungssystem für wichtige Finanz- und Betriebsfunktionen verwendet werden. Die Verwaltung des SAP-Ökosystems erfordert einen äußerst reaktionsschnellen und besonders kompetenten Support.

Lavelle schilderte das Ergebnis einer der regelmäßigen Bewertungen, die sein Team für jeden Anbieter von T-Mobile durchführt: „Wir bewerteten die Qualität des Services, den wir von SAP erhielten, und den Fortschritt der Technologie im Vergleich zu den Kosten. Wir suchten nach einem fairen Gegenwert im Hinblick auf das Alter unserer Plattform und den Support, den wir im Vergleich zu dem, was auf dem Markt verfügbar war, erhielten. Es wurde sehr deutlich, dass der Wechsel zu einem externen Support-Anbieter eine überzeugende Alternative für uns darstellte.“

Die Entscheidung, den Support für SAP auszulagern, wurde jedoch nicht leichtfertig getroffen. LaValle betonte: „Wenn ich über Geschäftskontinuität nachdenke, ist es für uns eine äußerst wichtige Entscheidung, einem externen Partner zu vertrauen. Unser externer Anbieter bietet Support für eine Vielzahl von Technologien, was sich in vielerlei Hinsicht auf das Geschäft und die Bandbreite der damit verbundenen Vorgänge auswirkt. Es betrifft fast jeden Aspekt unserer Lieferkette – von der Beschaffung und Bestandsverwaltung bis hin zu Business Intelligence und Finanzen.“

Eine Partnerschaft für den Erfolg

Seit der schlagzeilenträchtigen Fusion mit dem Rivalen Sprint im Jahr 2020 hat T-Mobile umfangreiche Umstrukturierungen vorgenommen. „Trotz der Größe und Komplexität der Integration lief vom ersten Tag an alles einwandfrei. Ganz gleich, ob Sie vorher bei Sprint oder T-Mobile-Kunde waren, wir konnten Ihnen an jedem unserer Standorte einen reibungslosen Service bieten“, erinnert sich LaValle. „Die richtige Infrastruktur – und der richtige Support – machten das möglich.“

Er fügte hinzu: „Ich finde es großartig, dass ich für ein Unternehmen arbeite, das es sich zur Aufgabe gemacht hat, seinen Kunden eine außergewöhnliche Erfahrung zu bieten. Mit den richtigen Partnern an unserer Seite können wir unsere Aufmerksamkeit darauf richten, dieses Versprechen in die Tat umzusetzen und neue Möglichkeiten zu schaffen.“

Rimini Street: Minimierung des Risikos

Die Entscheidung für eine Partnerschaft mit dem unabhängigen Support-Anbieter Rimini Street stellte für T-Mobile ein überzeugendes Angebot dar. „Dank der Kompetenz des Teams von Rimini Street war es möglich, die umfangreichen Anpassungen zu unterstützen, mit denen SAP Schwierigkeiten hatte“, so LaValle. „Wir bekommen alles und noch mehr, was wir von SAP hatten, zur Hälfte der Kosten – es war wirklich ein unschlagbares Angebot!“

„Die Executive Reviews bei Rimini Street sind eine großartige Investition meiner Zeit. Wir haben ein hervorragendes Team, das die Informationen immer so aufbereitet, dass sie gut bewertet und aufgenommen werden können. Von all unseren Anbietern ist Rimini Street einer der besten, wenn es darum geht, die richtige Taktung beizubehalten“, bemerkt LaValle.

„Die umfassende Erfahrung von Rimini Street hat das Risiko für T-Mobile definitiv verringert.“