COMARCH

vodafone

NEXT GENERATION SERVICE ASSURANCE (NGSA) GARANTIZA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES CORPORATIVOS

VODAFONE, ALEMANIA

LA NECESIDAD EMPRESARIAL

La caída de ingresos debido a una competencia en aumento y a las medidas reguladoras adicionales de la UE ejerce una enorme presión sobre la eficiencia de los procesos y en los costes operativos. Al mismo tiempo, la estrategia de Vodafone para aumentar su cuota de mercado empresarial y corporativo ejerce una carga aún mayor en los equipos operativos, que deben hacer frente a las exigentes demandas de los clientes empresariales, que incluyen acuerdos de nivel de servicio (ANS) individuales y la monitorización específica de clientes.

Para lidiar con todo lo anterior y disponer de una ventaja competitiva en el segmento de mercado de clientes empresariales, Vodafone decidió emprender un programa de transición y consolidación de OSS «Next Generation Service Assurance».

EL RETO

- Una gran cantidad de herramientas tecnológicas distintas.
- Elevados costes de mantenimiento y de licencias, con una integración de OSS cara y costosa.
- Necesidad de gestionar de manera eficaz una creciente complejidad en los servicios: fijo/móvil/convergencia IT)
- Presión en aumento sobre el «tiempo de lanzamiento al mercado» y la agilidad del proceso
- Capacidades limitadas para una automatización mayor (carencias funcionales y compleja arquitectura de OSS)
- Ausencia de soporte para que las operaciones evolucionen de una gestión centrada en la red a una gestión centrada en los servicios y el cliente.

LA SOLUCIÓN

La solución de modelo de servicio de Comarch basada en el módulo de **Next Generation Service Assurance (NGSA)** proporciona las capacidades OSS necesarias para satisfacer las necesidades de clientes empresariales y facilita una gestión de servicios y clientes de última generación. Además, las amplias capacidades de automatización de los procesos garantizan una mayor eficacia operativa y una reducción de costes.

CLIENTE:

VODAFONE ALEMANIA

SECTOR:

TELECOMUNICACIONES

Vodafone Alemania es uno de los mayores y más innovadores proveedores de servicios de telecomunicaciones en Europa. Vodafone Alemania se dedica principalmente a las comunicaciones, ofreciendo servicios de voz para redes móviles y fijas, así como una multitud de servicios de Internet y servicios de datos de banda ancha para clientes particulares y empresas. Con un gran interés por el desarrollo, las numerosas patentes e inversiones continuas en tecnologías de red, nuevos productos y servicios han convertido a Vodafone en uno de los principales innovadores en el mercado alemán de las telecomunicaciones. Vodafone Alemania presta servicio a más de 33 millones de abonados a la red móvil y forma parte del Grupo Vodafone, uno de los mayores proveedores de servicios de telecomunicaciones del mundo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DE COMARCH:

- Comarch Next Generation Service Assurance (NGSA)

¿POR QUÉ COMARCH?

> Comarch, con su catálogo de OSS innovador y moderno, ha demostrado en repetidas ocasiones ser un socio comercial sólido y fiable para Vodafone. Comarch ha proporcionado productos de distribución general (COTS) de gran calidad de la mano de unos servicios impecables para implementar soluciones dentro del plazo previsto y cumpliendo con el presupuesto, y se ha adaptado rápidamente a los nuevos requisitos empresariales que han ido surgiendo durante y tras la implementación. Si tenemos en cuenta variables como: el tiempo de lanzamiento al mercado, la calidad, la obsesión por el cliente, la agilidad, el valor añadido, o la innovación, Comarch es un socio que siempre cumple con todos los requisitos.

Shane Gaffney, Director de OSS, Europa Central
Vodafone

EL RESULTADO

- Substitución de los 3 sistemas anteriores de gestión de servicios y errores (que monitorizaban más de 750 000 elementos de red) que llevó a una reducción del 47 % en el CAPEX (inversiones de capital) y del 68 % en el OPEX (gastos de explotación), además de un ahorro de más del 30 % en futuras integraciones de OSS.
- Monitorización de clientes, servicios y recursos totalmente integrada para todos los dominios de red, que permite a Vodafone realizar una transición de una gestión de errores centrada en los recursos a una garantía de servicio centrada en el cliente.
- Control proactivo de los servicios a clientes empresariales en base a un análisis automatizado del impacto de los servicios y del cliente (el modelo de servicio inicial incluía a más de 200 servicios y más de 150 clientes empresariales importantes)

- Tiempos de resolución de incidencias más breves y aumento de la eficacia operativa gracias a una avanzada reducción de alertas y a la correlación y automatización de procesos manuales de equipos de centros de operación de redes (NOC) y centros de seguridad de redes (SOC).

- Mejoras en la calidad de servicio y la experiencia del cliente gracias a un control dinámico de los indicadores de rendimiento de servicio KPI en base al Service Quality Management integrado.

- La solución NGSA ha demostrado ser escalable y actualmente una plataforma centralizada da apoyo a varios operadores Vodafone.

ACERCA DE COMARCH

Comarch es un proveedor de soluciones IT integrales para empresas de telecomunicaciones. Desde 1993, la empresa ha ayudado a proveedores de servicios de telecomunicación de todo el mundo a optimizar costes, aumentar la eficacia empresarial y transformar las operaciones BSS/OSS. Las soluciones de Comarch combinan amplias funcionalidades de producto con una gran configurabilidad y se complementan con unaamplia gama de servicios. El enfoque flexible de la empresa frente a los proyectos y la gran variedad de modelos de despliegue ayudan a lasempresas de telecomunicaciones a crear redes más inteligentes, mejorar la experiencia cliente y a lanzar al mercado de forma rápida servicios digitales, como servicios en la nube y M2M. Esta estrategia le ha valido a Comarch la confianza y lealtad de sus clientes, entre los cuales se cuentan los proveedores de servicios de telecomunicación más importantes del mundo: Vodafone, T-Mobile, Telefónica, E-Plus, KPN y MTS.

Copyright © Comarch 2016. All Rights Reserved

telco-enquiries@comarch.com | telecoms.comarch.com

COMARCH