



**OPTYMALIZACJA ZARZĄDZANIA USŁUGAMI
W TERENIE DLA ORANGE POLSKA**

POTRZEBA BIZNESOWA

Optymalne zarządzanie infrastrukturą sieciową dużego operatora sieci naziemnej wymaga wysokiej klasy specjalistów oraz dobrej koordynacji prac na terenie całego kraju. Utrzymanie rozległej sieci oraz korzystanie z wykwalifikowanych specjalistów pociąga za sobą znaczące koszty. Na konkurencyjnym i nasyconym rynku telekomunikacyjnym, redukcja tych kosztów jest podstawowym sposobem poprawiania rentowności.

Orange Polska część grupy France Telecom postanowiła osiągnąć 2 najważniejsze cele, jednocześnie zredukować koszty obsługi sieci oraz poprawić jakość wykonywanej pracy. Wdrożenie dedykowanego rozwiązania było częścią projektu Lean Management w dziale obsługującym sieć, która obejmuje ponad 300 000 km² i ponad 20 mln odbiorców.

WYZWANIE

Projekt ruszył w 2006 roku. Podstawowym wyzwaniem była konieczność objęcia zautomatyzowanymi systemami zregionalizowanych i niezależnych jednostek terenowych realizujących zadania na przypisanych obszarach sieci. Nieodzowne było zatem odwzorowanie w systemie rozległej i zdecentralizowanej organizacji obsługi infrastruktury sieciowej oraz uwzględnianie wszystkich czynności wykonywanych przez pracowników. Technicy wykonywali złożone zadania, natomiast zlecenia na konkretne prace musiały łączyć wiele lokalizacji, różnych specjalistów w ściśle zdefiniowanym czasie. Czynności, wykonywanych przez pracowników i wymagających odmiennych umiejętności zdefiniowanych było kilka tysięcy.

Oczywistym wyzwaniem poza skalą projektu było wprowadzenie nowych technologii i nowego podejścia do pracy w dobrze zdefiniowanych i dojrzałych strukturach. Wprowadzenie narzędzi mobilnych, systemów informacji geograficznej (GIS,) oraz automatycznego harmonogramowania musiało rodzić pewne obawy nowych użytkowników.

KLIENT:

ORANGE POLSKA S.A.

BRANŻA:

TELEKOMUNIKACJA

Orange Polska – wiodący dostawca usług telekomunikacyjnych w Polsce. Posiada największą w Polsce infrastrukturę. Oferuje 20 mln klientów usługi w najnowocześniejszych technologiach, w tym usługi konwergentne, łączące telefonię stacjonarną i mobilną, internet domowy i mobilny oraz liczne usługi multimedialne. Dostarcza kompleksowe rozwiązania dla biznesu. Prowadzi działalność badawczo-rozwojową, wspiera innowacyjność. Inwestuje w superszybki światłowodowy internet oraz mobilny internet 4G/LTE.

WDROŻONE ROZWIĄZANIE:

- Field Service Management



Podstawowe cele projektu można podsumować następująco:

- **Centralizacja** zarządzania pracami terenowymi
- Możliwość zarządzania przez system **złożonymi zleceniami** związanymi z zarządzaniem siecią
- **Poprawienie wydajności** pracy oraz wykorzystania środków transportu
- **Możliwość automatyzacji** prac dyspozytorskich
- Wprowadzenie narzędzi pozwalających w czasie rzeczywistym zarządzać pracami w szczególności usuwaniem awarii sieci
- **Scentralizowane monitorowanie i analiza** sytuacji w terenie pozwalająca na ciągłe usprawnienia organizacyjne i technologiczne.

PODEJŚCIE

Comarch jako dostawca rozwiązania Field Service Management miał za sobą podobne wdrożenia u operatorów telekomunikacyjnych, pozwalające automatyzować harmonogramowanie prace i zarządzać zasobami ludzkimi oraz technicznymi.

Doświadczenie Comarch we wdrażaniu systemów dla telekomunikacji dawało pewność, że Comarch będzie mógł elastycznie podejść do integracji ze skomplikowanym środowiskiem IT operatora wnosząc również wiedzę ekspercką w tym zakresie.

W kontekście jednego z ostatnich projektów aktualizacyjnych dla rozwiązania krytyczne było doświadczenie Comarch we wdrażaniu rozwiązaniu mobilnych typu enterprise oraz dostarczenie rozwiązania pozwalającego spełnić bardzo restrykcyjne wymagania co do bezpieczeństwa danych klientów i usług Orange Polska.

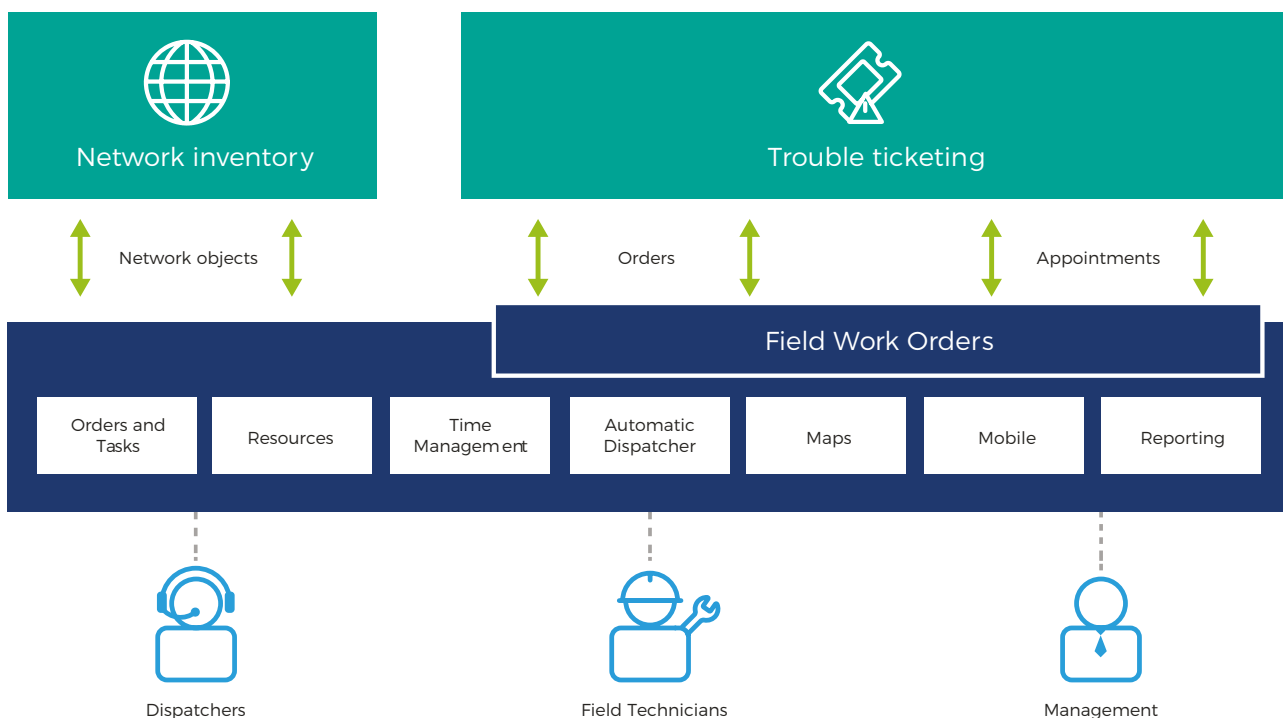
ROZWIĄZANIE

Wdrożenie rozwiązania w tak dużej organizacji musiało być etapowe. System musiał pozwalać również na uwzględnienie czasu potrzebnego na adaptacje rozwiązania oraz na możliwość wprowadzania zmian, które pozwalały uzyskiwać lepsze rezultaty jeżeli chodzi o optymalizację prac.

Główne moduły rozwiązania, wspierające pracowników terenowych i personel back-office obejmują:

- Pulpit Dyspozytora pozwalający w prosty sposób, z wykorzystaniem wykresów Gantta organizować i zarządzać pracami w terenie
- Automatyczne Harmonogramowanie – pozwalające bez udziału człowieka akceptować i przekazywać zlecenia do realizacji w terenie. Rozwiązanie jest konfigurowalne co pozwala dopasowywać automat do celów biznesowych Orange. Co więcej rozwiązanie pozwalało w pierwszym okresie pracować w trybie potwierdzania co umożliwiło bezpieczne wprowadzenie automatu do procesów produkcyjnych.
- Zarządzanie Zasobami i Umiejętnościami. System przechowuje dokładne grafiki techników oraz przypisane umiejętności pozwalając na automatyzację prac dyspozytorskich. System przechowuje kilak tysięcy różnych zdefiniowanych umiejętności powiązanych z typem prac oraz technologiami.
- Mapa Cyfrowa pozwalająca optymalnie planować przejazdy oraz monitorować w rzeczywistym czasie lokalizacje zleceń, techników oraz obiektów sieciowych.
- Terminal Monitorski – mobilna aplikacja pozwalająca w czasie rzeczywistym przysyłać dane zadań dla techników w terenie oraz otrzymywać zwrotnie informacje o wykonanych zadaniach
- Raportowanie – uniwersalny system raportujący pozwalający na harmonogramowanie raportów oraz tworzenie zaawansowanych analiz wykorzystujących wszystkie dane dostępne w systemie.

System ponadto jest zintegrowany poprzez szynę integracyjną ze środowiskiem operatora wliczając w to systemy paszportyzacji oraz narzędzia typu Trouble Ticketing.



Architektura rozwiązania

REZULTATY

Wdrożone rozwiązanie pozwoliło osiągnąć Orange Polska postawione przed projektem cele oraz z sukcesem wdrożyć metodologię Lean Management w jednostkach terenowych odpowiedzialnych za utrzymanie sieci operatora. System pozwolił na zakładane podniesienie produktywności pracowników zarówno terenowych jak i dyspozytorów oraz na pełną analizę wykorzystania zasobów..

Do głównych korzyści z wdrożonego rozwiązania należy zaliczyć:

- Poprawa efektywności pracy
- Redukcja przejazdów o 20%
- Możliwość zarządzania zasobami, zadaniami w czasie rzeczywistym
- Automatyzacja procesów
- Centralne raportowanie

DLACZEGO COMARCH



Rozwiązanie wdrożone przez Comarch pozwoliło nam na wprowadzenie usprawnień w organizacji i w rezultacie na redukcję kosztów operacyjnych. System nie tylko automatyzuje pewne czynności dyspozytorskie ale dzięki integracjom stał się podstawowym narzędziem pracy całego działu.

Krzysztof Zielosko, Dyrektor Narzędzi Wsparcia Sieci
Orange Polska

O COMARCH

Comarch jest globalnym dostawcą oprogramowania i usług dla przedsiębiorstw. Od 1993 roku firma aktywnie działa w obszarze projektowania, wdrażania i integracji rozwiązań IT dla największych światowych marek takich jak BP, Deutsche Telekom, Diageo, KPN, Orange, Telefónica, Unilever czy Vodafone. Sektor Telekomunikacji Comarch dostarcza rozwiązania IT dla największych światowych operatorów. Comarch tworzy rozwiązania technologiczne odpowiadające na kluczowe wymogi firm telekomunikacyjnych i pozwalające na zwiększenie dochodów, poprawę wydajności, upraszczanie systemów, redukcję kosztów, zwiększenie zadowolenia klientów, a także budowanie nowych usług i szybsze docieranie z nimi na rynek. Rozwiązania IT Comarch regularnie pojawiają się w raportach „Magic Quadrant” firmy Gartner, zaś oferta IoT spółki jest pozytywnie oceniana przez Berg Insight, IHS Markit oraz Gartner, który umieścił Comarch na liście „Vendor to watch” w „Market Trends: A Comprehensive Approach to CSP IoT Platform Selection Will Enhance Market Positioning in 2017”

Copyright © Comarch 2018. Wszystkie prawa zastrzeżone.

telco-enquiries@comarch.com | telekomunikacja@comarch.pl

COMARCH