

Andorra Telecom aumenta su eficacia operativa y mejora la satisfacción de los clientes mediante las soluciones de Inteligencia Operacional de Vitria y de Gestión de Incidencias

Perfil de la empresa:

Andorra Telecom ofrece teléfono, Internet, y servicios de televisión, de manera integrada y universal, así como soluciones prácticas para las empresas.

Andorra Telecom también es responsable de la gestión de la infraestructura técnica y de las redes nacionales de radiodifusión de radio y televisión, tanto analógica y digital (TDT).

Andorra Telecom administra y opera exclusivamente en el territorio del Principado, con todo tipo de servicios integrales en materia de telecomunicaciones, es decir, teléfono, televisión e Internet.

Andorra Telecom se constituye como una entidad de derecho público, con personalidad jurídica propia y organización autónoma.

Andorra Telecom es controlado y administrado por un Consejo de Administración, con toda la responsabilidad al Gobierno de Andorra.

Andorra Telecom se constituyó como una empresa pública en 1975.

Andorra Telecom tomó medidas para aumentar la eficiencia operativa y mejorar la satisfacción del cliente, mejorando los resultados de negocio y logrando una prestación de servicios de telecomunicaciones de alta calidad. Para alcanzar estos objetivos, la compañía necesitaba una solución que proporcionase visibilidad y comprensión de métricas claves de negocio, la capacidad de interactuar y compartir esa información a través de la empresa, y la capacidad de gestionar excepciones o incidencias en el proceso de forma rápida y eficaz.

Solución:

La solución de gestión de incidencias de Vitria gestiona y automatiza las excepciones de forma rápida. Se puso en práctica con un primer proyecto, el proyecto de Activación, consiguiendo reducir de forma importante la intervención manual necesaria para solucionar los problemas, mejorando así en eficiencia y eficacia operacional.

La solución de Inteligencia Operacional proporciona visibilidad en tiempo real de las órdenes de servicio de activación del sistema, mostrando los tiempos de activación y la lista de incidencias posibles, a través de una serie de cuadros de mando intuitivos y fácil de usar, con capacidad

para ver en detalles las incidencias y poder comprender mejor las causas de las incidencias y otros eventos de interés.

La solución de Inteligencia Operacional también ofrece visibilidad continua y en tiempo real y visión a través de cuadros de mando Web 2.0. La solución opera sobre los procesos de seguimiento y control de recargas de teléfonos móviles. Andorra Telecom aprovecha la plataforma de Inteligencia Operacional de Vitria y sus Servicios Profesionales para ofrecer la funcionalidad necesaria, en tiempo y bajo presupuesto.



Misión de Andorra Telecom

Su misión es la de ofrecer servicios innovadores de telecomunicaciones de alta calidad y al mejor precio, para garantizar una ventaja competitiva en Andorra.

Además de mejorar la calidad de vida de sus clientes residenciales y la competitividad de las empresas e instituciones, Andorra Telecom gestiona un equipo humano comprometido con las más avanzadas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, por lo que Andorra Telecom es un punto de referencia internacional.

Una estrategia basada en 6 líneas

- Garantizar la excelencia en el servicio al cliente
- Ofrecer la máxima calidad de servicio al mejor precio
- Mantener niveles óptimos de beneficio
- Promover el desarrollo socio-económico en el Principado
- Actuar como un socio tecnológico para las empresas del país
- Consolidar un equipo de trabajo comprometido y motivado

Andorra Telecom ofrece un amplio catálogo de productos y servicios integrales, comercializados bajo la marca SOM:

- SOM Teléfono fijo
- SOM de Telefonía Móvil
- Teléfono + Internet + SOM
- Televisión IP
- SOM de Internet
- SOM de fibra óptica
- Datos SOM Centro
- Datos SOM Servicios para Negocios
- SOM Publicidad / Directorio

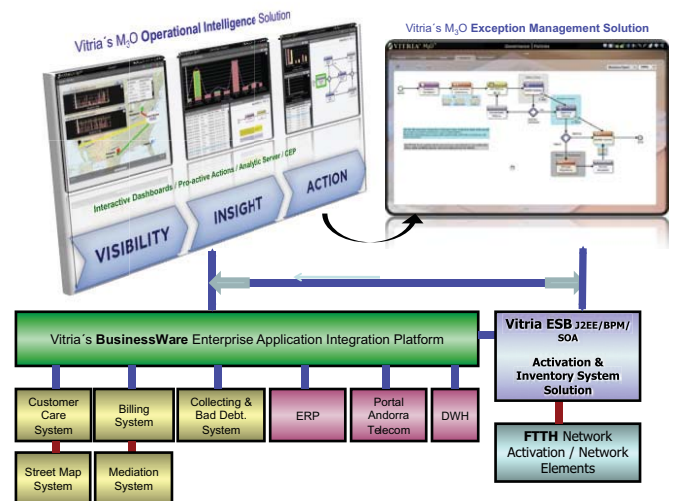


Principales Desafíos Alcanzados en el Proyecto

- Implementar la solución de gestión de incidencias de Vitria para normalizar y centralizar el ciclo de vida del proceso de resolución de excepciones o incidencias.
- Implementar la solución de Inteligencia Operacional de Vitria para la construcción de cuadros de mando de última generación, y en tiempo real sobre el sistema de activación para obtener mayor visibilidad, comprensión y capacidad de realizar acciones sobre las órdenes de activación del servicio, las posibles excepciones, con posibilidad de intervención manual en el proceso, y todo ello orientado a la obtención de resultados. Los cuadros de mando están integrados dentro del portal corporativo.
- Utilizar la plataforma M3O de Inteligencia Operación de Vitria para construir cuadros de mando en tiempo real sobre los procesos en marcha de gestión de cajeros automáticos, para vigilar los movimientos de recarga de móviles con el fin de examinar los períodos de mayor consumo, para ver cantidades consumidas agregadas por entidad, y así sucesivamente. También desde el punto de vista contable, la información de facturación se correlaciona con los bancos que ofrecen el servicio.
- Desplegar a tiempo. Las resoluciones de incidencias nuevas las genera el sistema de activación mediante la aplicación de acciones nuevas en forma de procesos de resolución mediante BPMS, proporcionando mayor agilidad y velocidad.
- Proporcionar una solución estable, unificada e integrada que abarcará OSS y BSS, que permitiera detectar y resolver incidencias, obtener visibilidad, comprensión y capacidad de acción pro-activa automática o semiautomática. La solución de usuario final se integró dentro del portal de la empresa.

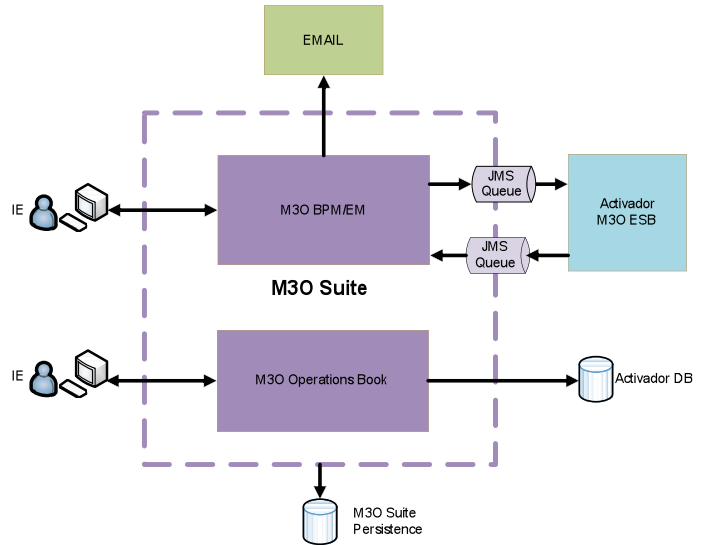
Arquitectura

Andorra Telecom recoge los pedidos mediante la aplicación Siebel CRM, gestiona la facturación mediante el sistema Geneva Billing, y aprovisiona y activa los servicios mediante modelos de procesos desarrollados en Vitria para soportar la entrega de múltiples servicios hasta la casa del cliente. La plataforma de Vitria es el motor que permite que los procesos se ejecuten a través de estos sistemas con un mínimo de interacción humana, un alto grado de visibilidad, y con mínimas interrupciones.



El enfoque de Andorra Telecom se basa en un modelo centralizado de procesos tanto para los sistemas BSS como OSS, con una aproximación superior no basada en sistemas centrados sólo en datos o en aplicaciones tradicionales standalone.

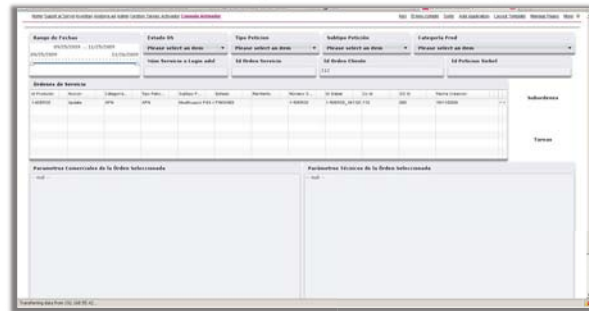
Ejemplos de cuadros de mando sobre el Sistema de Activación para la gestión de incidencias en Andorra Telecom



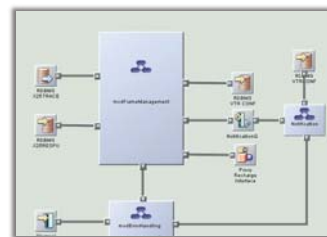
Andorra Telecom enriquece la infraestructura existente, integrada y unificada, para proporciona visibilidad, comprensión y capacidad de acción sobre el sistema de activación, así como una única solución de gestión de excepciones para cubrir el ciclo de vida de las incidencias potenciales en el sistema de activación.



Cuadros de mando para la Gestión de Incidencias para el Usuario final, integrados con el portal corporativo.



Cuadros de mando de Andorra Telecom para la recargas de móviles ATM y ejemplos de integración con el portal corporativo



“Hemos seleccionado la solución de Inteligencia Operacional de Vitria debido a sus cuadros de mando, que nos permite acceder y monitorizar capas en diferentes proyectos, y en tiempo real. El usuario final tiene una visibilidad mucho mayor sobre los indicadores críticos y la capacidad de tomar acciones concretas sobre los procesos en marcha”

- Albert Pubill
CIO, Andorra Telecom

El resultado: Alta Disponibilidad, Alta Satisfacción del Cliente

Los resultados sobre la ejecución en tiempo y en presupuesto hasta ahora han sido impresionantes. Andorra Telecom ha alcanzado un 88% de automatización para clientes corporativos y 96% de automatización para clientes residenciales con volúmenes muy altos. Se espera alcanzar una tasa del 100% de automatización de servicios a medida que el proceso para los nuevos servicios madure. A medida que la empresa crezca, estos logros en automatización permitirán un escalado de ingresos sin aumentar los costes.

Los resultados se han reflejado positivamente en los acuerdos de nivel de servicio en Andorra Telecom. En promedio cada pedido requiere sólo 23 minutos de procesamiento total, contemplando las actualizaciones en el inventario de red, la activación en red y la facturación, y los ajustes de cita con el cliente. Los cambios en los servicios existentes son aún más rápidos. Estas cifras de rendimiento se logran alcanzar entre niveles de pedidos que van de 150 a 200 pedidos a la hora.

Beneficios

- Se obtiene visibilidad y en tiempo real de los principales sistemas y procesos para proporcionar información sobre eventos e incidencias relevantes
- Se ha podido medir el rendimiento de los KPIs
- Se ha reducido el tiempo de gestión en la resolución de incidencias, de forma automatizada o semi-automatizada, con un flujo de intervención manual más eficiente
- Se ha implementado un desarrollo ágil en la resolución de incidencias
- Se ha adoptado una metodología rigurosa
- Se ha logrado una alta reutilización de componentes
- Se han estandarizado los proyectos
- Ante nuevas soluciones la curva de aprendizaje se ha acelerado

Resumen de Implementación

- Suite M3O de Inteligencia Operacional de Vitria
- Solución de Gestión de Incidencias
- Enterprise Service Bus (ESB)
- Vitria BusinessWare (EAI)
- Liferay Portal de código abierto
- JBoss Application Server
- Oracle 10g Enterprise Edition
- Soporte a alta disponibilidad

Futuro Próximo

- Utilizar Inteligencia Operacional para monitorizar y medir los procesos de aprovisionamiento
- Extender la Gestión de Incidencias a otras aplicaciones
- Extender las capacidades de Inteligencia Operacional a otros escenarios OSS

Acerca de Vitria

Vitria Technology, Inc. es una compañía líder, en la industria, en Inteligencia Operacional. Nuestra innovadora solución de Inteligencia Operacional otorga al cliente el poder de analizar las actividades de negocio en marcha para tomar acciones en tiempo real. Como resultado se toman mejores decisiones y cuando realmente importan, antes de que las oportunidades se desvanezcan o los problemas se escalen. Las soluciones galardonadas de Vitria, con un extenso patrimonio como pionera en BPMS, proporcionan la espina dorsal a procesos de negocio de misión crítica en muchas compañías Global 2000. Vitria tiene clientes en Norte América, América del Sur, Europa, Asia y Australia.



Av Europa, 14 - La Moraleja
28108 Alcobendas - Madrid, Spain
Tel: +34 (91) 189 05 06
Email: spainsales@vitria.com
www.vitria.com