

**COMARCH**

*Telefónica*

CASE STUDY

**TRANSFORMAÇÃO DOS PROCESSOS DE  
PLANEJAMENTO E DESENHO DE REDE  
E-PLUS (AGORA PARTE  
DE TELEFÓNICA GERMANY)**



A eficiência crescente do lançamento dos processos e gerenciamento de negócios do NGNP são questões vitais para qualquer operadora de telefonia móvel. A E-Plus Alemanha optou pela solução **Comarch Next Generation Network Planning** (NGNP), aliado ao suporte na reengenharia de processos, para assim atingir seus objetivos.

## NECESSIDADE COMERCIAL

O principal objetivo da E-Plus neste projeto foi de transformar os processos e a organização. Os processos de planejamento e implementação de rede existentes foram muito complexos, com centenas de alternativas para operações simples, não suportadas pelas ferramentas já utilizadas. Para começar a pensar em processos firmes, simples e eficientes, a Comarch e a E-Plus tiveram que deixar de pensar nas aplicações e começaram a focar nas atividades comerciais na área de planejamento e integração de rede; Para assegurar o ROI do projeto, a E-Plus definiu uma lista de KPIs de negócios. Isso incluía duas metas de negócios de alto nível: aumento da eficiência no planejamento e implementação em 50% e redução no prazo de implementação de novas tecnologias de 03 para 06 meses.

## CONCEITO

O projeto foi desenvolvido tendo a implementação da plataforma NGNP da Comarch como núcleo da transformação. No entanto, o foco principal foi em redefinir e simplificar os processos, uma etapa essencial para aumentar a eficiência. Com base nos processos reprojatados, todos os fluxos do projeto foram alinhados, como a nova arquitetura dos sistemas de TI e interfaces, a forma de priorização e o foco nas condições de migração.

A abordagem da Comarch foi de utilizar como um fluxo principal, com duas tarefas principais: reprojatar todos os processos, independentemente dos requisitos da plataforma (utilizando eTOM/ITIL como referência e sinal BPMM/EPC para modelagem de processos de negócios), e depois gerar uma nova estrutura de plataforma utilizando módulos E-Plus padronizados e o Comarch NGNP. Na verdade, essas duas áreas coexistiram durante todo o projeto, uma auxiliando a outra. Para assegurar o ROI, um modelo de serviço gerenciado prolongado com opção de pagamento Bonus-Malus foi aplicado.

## PROJETO

O projeto de transformação OSS começou avaliando processos de negócios nas redes RAN, de transporte e core, como a criação de novos sites, troca de sistema, novo elemento de rede de transporte ou processo de integração. Todos os processos em todos os domínios foram registrados, uma vez que eles deviam funcionar sem qualquer aplicativo no segundo plano. Essa abordagem permitiu focar em etapas importantes, que sem todos os legados, foram apresentadas para superar a falta das funcionalidades nas ferramentas. Foi essencial que a remodelagem dos processos também levasse a determinadas alterações organizacionais.

Uma conquista vital para o projeto foi a reengenharia dos processos. O trabalho empregado na definição de novos processos permitiu que a E-Plus alcançasse os KPIs do projeto, necessários para o planejamento e implementação de rede. Mais importante ainda: os processos reprojatados garantem um melhor controle sobre os processos de planejamento e implementação de redes, aumentando, assim, a qualidade de rede. Tudo isso, por fim, se traduz na oferta comercial proposta pela E-Plus.

## CLIENTE:

E-PLUS (AGORA PARTE DE TELEFÓNICA GERMANY)

## MERCADO:

### COMUNICAÇÕES

Com 22.7 milhões de clientes, a E-Plus Group é a terceira maior rede de telecomunicações móvel, e, desde 2000, pertence ao grupo de telecomunicações holandeses KPN;

A E-Plus Group gera uma receita anual de mais de 3 bilhões de euros (2011) e emprega mais de 4.500 pessoas na Alemanha.

## SOLUÇÃO IMPLEMENTADA:

- Comarch NGNP  
(Next Generation Network Planning)



## POR QUE COMARCH?

“

---

Através de todo o projeto NGNP, a Comarch desenvolveu e provou seus próprios conceitos e ideias para gerenciar e ajudar em grandes projetos de transformação. As habilidades e estratégias OSS da Comarch nos ajudaram a obter uma transição suave de uma complexa arquitetura de legados e processos para planejamento, entrega e integração de redes.

---

**Gerente de Departamento de Processos e Suporte**  
E-Plus

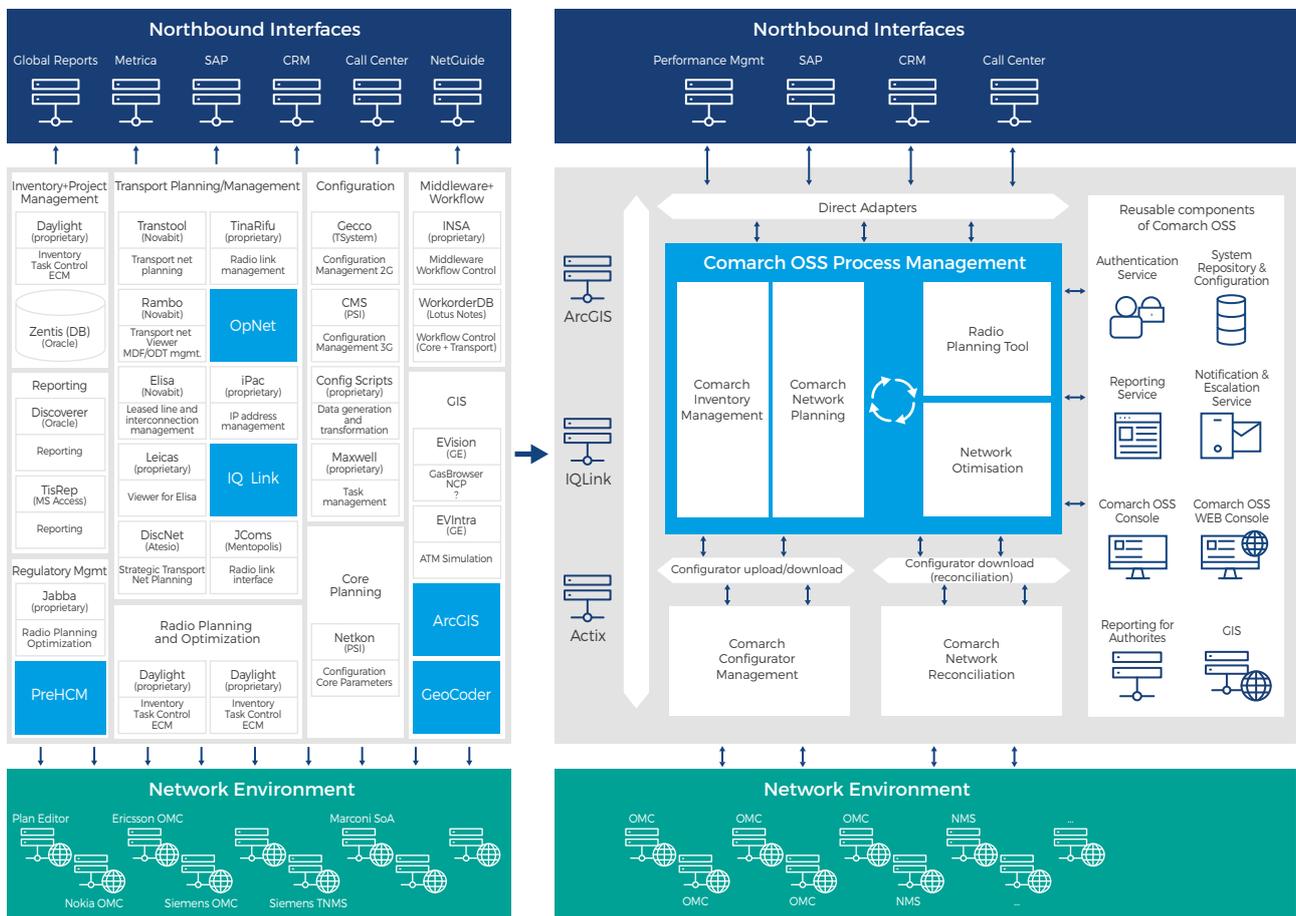
## RESULTADOS

### RESULTADO 1: Menor complexidade dos processos de planejamento de rede e otimização do número de processo de 100 para 65.

Uma vez que os processos de alto nível foram definidos durante a fase de "planejamento do projeto", o verdadeiro processo de otimização se inicia. A análise de negócios resultou na substituição de 110 processos de negócios existentes com 65 processos recém-apresentados para planejamento de RAN, transporte e core. Os novos processos automatizaram a gestão de dados entre sistemas diferentes e disponibilizou objetivos claros em todas as fases de planejamento. Isso trouxe um benefício adicional para a E-Plus, garantindo flexibilidade ao apresentar diversos cenários de terceirização e facilitara adaptação a seus parceiros via inventário e interfaces BPM, ex.: para implementação de rede.

### RESULTADO 2: Simplificação e padronização da arquitetura NCOSS

A transformação da arquitetura de TI foi planejada como a próxima etapa. Com base nisso, um subconjunto de módulos existentes foi avaliado e consolidado em uma nova arquitetura, com os módulos **Comarch Network Inventory** (recursos) e **Comarch OSS Process Management** (processos) em seu núcleo. Funções redundantes foram padronizadas e finalmente migradas para o **Comarch Next Generation Network Planning**.



PROCESSO DE INTEGRAÇÃO SIMPLES - DO LEGADO PARA A SIMPLIFICAÇÃO

### RESULTADO 3: Melhorias no prazo de comercialização. Otimização dos processos de integração de rede.

A integração de rede é um processo essencial para uma operadora móvel. Para organizar as alterações de configuração, a maioria dos provedores de serviço ainda utiliza o tão conhecido processo de "Ciclo de Ativação" (TOC), que define um número de alterações que devem ser executadas em um determinado período. Os planejadores de rádio fornecem a configuração de rede ao final do processo TOC, o que significa que é necessário atualizar manualmente

as configurações para cada dia e cada integração feita nos sistemas de gerenciamento de configuração. Isso aumenta o risco de erros na configuração e requer que diversos planejadores de rádio verifiquem se a configuração solicitada está no local. Alguns erros somente podem ser identificados por testes de acionamento ou reclamações de clientes. A solução proposta para a E-Plus é baseada em um processo simplificado para integração de rede e em ferramentas com capacidades de auxiliar nesse processo. O processo identifica todas as integrações que ocorrerem em um período e divide a operação para a integração física e otimização, como demonstrado na figura abaixo.

Dentro da primeira parte do processo, todos os comandos de exclusão são preparados e a integração é realizada com base nos parâmetros padronizados. Após os testes necessários, o site é ativado, mas ainda bloqueado para tráfego comercial. Um aninhamento de outros sites localizados no mesmo estado é gerado para um determinado grupo de rede. Durante a segunda parte do processo, esse aninhamento é otimizado com configuração final e integração com todos os sites. Dentro desse processo, os sites são marcados como comercialmente disponíveis. O próprio processo é executado muito próximo aos dados, que são automaticamente atualizados com base no processo de reconciliação de rede. Isso se faz essencial para deixar os planejadores mais próximos da configuração de rede real, portanto, o plano que eles prepararem pode ser executado sem gerar problemas na rede. Esse é apenas um exemplo das redefinições de processo possíveis.

#### **RESULTADO 4: Melhoria geral da eficiência do processo de negócios em 50%. Menos erros de configuração de rede.**

A implementação das duas primeiras fases do projeto provou que a meta de aumento de 50% da eficiência é um objetivo realista e será alcançado. Para alcançar essa meta, muito conhecimento dos usuários está sendo aplicado no sistema de gerenciamento de processos OSS da Comarch, aumentando o nível de automação. Além disso, através da centralização de arquitetura, diversas digitações manuais e transferências de dados não foram mais necessárias. A automação dos processos e centralização dos dados reduziram o número de erros de configuração de rede, aumentando por fim a eficiência operacional. Isso foi alcançado principalmente pela redução do número de aplicações e interfaces internas pela apresentação de aplicações modernas.

#### **RESULTADO 5: Integração Contínua da Terceirização de Infraestrutura de Rede e Planejamento de Rede e Política do Projeto da E-Plus.**

O Comarch NGNP é uma plataforma que fornece processos de ponta-a-ponta para implementação de rede. As fases de processos específicos são padronizadas com base nas recomendações da NGMN (Next Generation Mobile Networks) e das normas TMF e TOM. Cada fase é fornecida com uma interface de integração padrão ou com acesso aos aplicativos da E-Plus, onde novos parceiros podem ser facilmente adicionados. O processo fornece funções e responsabilidades definidas para o projeto, permitindo que os planejadores da E-Plus gerenciem completamente e acompanhem os projetos de implantação.

---

## **SOBRE A COMARCH**

Desde 1993, a unidade de negócios especializada em soluções de telecomunicações da Comarch trabalha com algumas das maiores empresas de telecomunicações do mundo, transformando suas operações comerciais. Nossas soluções de BSS/OSS são reconhecidas pela indústria de telecomunicações e ajudam as empresas a otimizar seus processos de negócios e a simplificar seus sistemas para obter maior eficiência e ganhos comerciais, além de melhorar a experiência do cliente, ajudando na oferta de serviços inovadores ao mercado. Os clientes das soluções da Comarch incluem Telefónica, Deutsche Telekom, Vodafone, KPN e Orange.

Copyright © Comarch 2020. All Rights Reserved