



COMARCH

**A TRANSFORMAÇÃO DE MULTIMERCADO MELHORA
O PRAZO PARA LANÇAMENTO NO MERCADO
E O CUSTO DE ENTREGA DE SERVIÇOS NO SEGMENTO
DE CLIENTES COMERCIAIS
OPERADORA EUROPÉIA TIER 1**

DESAFIO

Com a meta final de melhorar a experiência dos seus clientes comerciais, uma operadora europeia Tier 1 decidiu assumir uma **transformação multimercado ambiciosa, incluindo três diferentes mercados.**

O desafio foi fornecer novos serviços aos clientes comerciais em todos esses mercados de forma mais rápida e mais barata, aliados a uma abordagem de oferta de mercado específica e individualizada, e, dessa forma, garantir valor agregado real às empresas. Além disso, uma vez que os serviços digitais fornecidos às empresas são compostos de eventos fornecidos pela operadora e por terceiras, a solução necessária para garantir que as capacidades dos parceiros possam ser facilmente adicionadas ao catálogo de produtos da própria operadora.

Para encarar esses desafios, a operadora precisou apresentar uma solução que melhor se adequasse às condições do projeto, uma que garantisse a flexibilidade necessária para gerenciar tudo a partir de um só lugar:

- **Três mercados maduros** – 03 idiomas, 03 moedas, 03 regimes fiscais
- **Três organizações maduras** com seus próprios processos e arquiteturas de TI - operações em ambientes sofisticados e heterogêneos de TI que resultam em informações fragmentadas
- **Três redes diferentes** e parceiros locais que auxiliam nos serviços

NECESSIDADE COMERCIAL

- Reduzir o prazo de comercialização para novos clientes.
- Gerenciar as condições exclusivas de cada cliente, garantindo, assim, mais valor para o segmento.
- Para abrir caminho para os serviços digitais, à medida que os serviços são baseados em complexas cadeias de valores, a operadora precisou conseguir incorporar de modo adequado os produtos de parceiros em seu próprio catálogo de produtos.
- Ser capaz de cooperar com parceiros locais e internacionais.
- Unificar o portfólio de produtos/serviços para três países, enquanto são supridas as necessidades específicas do mercado e garantir as capacidades de customização como opção.

PRODUTOS E SERVIÇOS DA COMARCH

- Next Generation Service Fulfillment (NGSF):
 - Service Order Management
 - Service Fulfillment
 - Service Catalog
 - Service Inventory
 - Service Activation
- Convergent Billing
- CRM
- Product Catalog Management

- Realizar a transformação de modo simples e garantindo um trabalho sem interrupções dos sistemas e processos existentes.
- Possuir todos os sistemas de TI necessários de acordo com as condições comerciais, e eliminar os sistemas que limitam as operações comerciais.
- Aumentar a precisão dos processos de obtenção de pedidos e entregas, reduzindo consideravelmente seu custo.
- Eliminar a lacuna entre o projeto da solução comercial e os processos técnicos necessários para implementá-lo.

ABORDAGEM

Para melhorar os processos de gerenciamento de oferta e o prazo de comercialização, além de permitir que os gerentes de marketing e produto gerem novos serviços de modo rápido e fácil, a Comarch assumiu uma abordagem que levaria a uma reutilização do serviço e automatização dos processos de gerenciamento de produto.

Para auxiliar nessa abordagem, a Comarch propôs que a arquitetura de TI gerasse catálogos de produtos e serviços centralizados e pré-integrados, estrategicamente posicionados no coração do ambiente BSS/OSS. A expectativa era permitir de modo simples o alinhamento dos negócios aos aspectos

técnicos das ofertas e levar todo o sistema de TI sendo acionado pelas necessidades de negócios definidas. Isso permitirá uma rápida reação às constantes alterações do mercado, realizando modificações nas ofertas existentes de forma mais eficiente (mais simples, mais rápido e mais barato).

SOLUÇÃO

A operadora estava procurando apresentar uma solução BSS/OSS tipo “umbrella” que suprisse três mercados diferentes (países) com suas próprias ofertas de produtos para clientes comerciais.

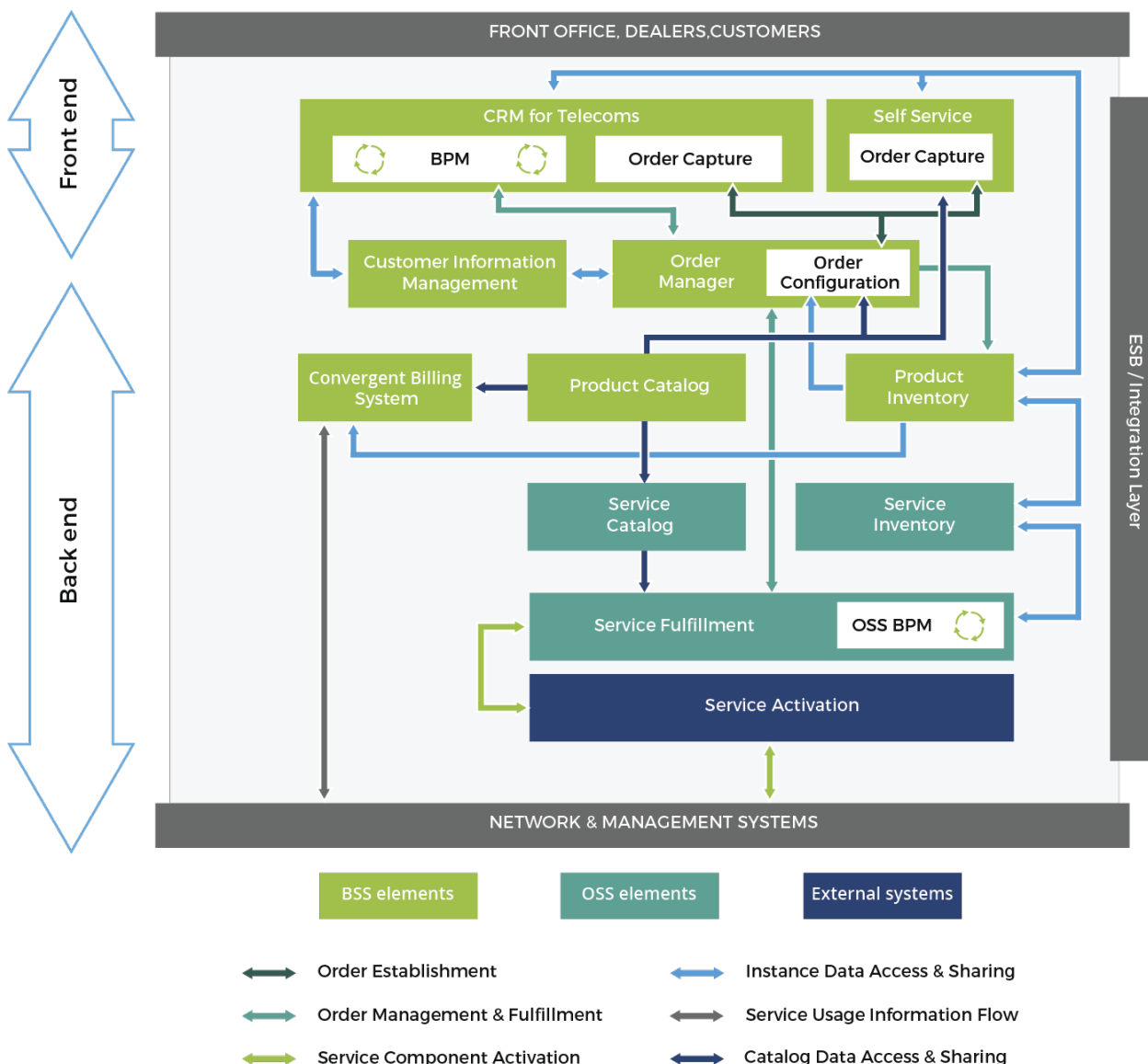
Para auxiliar nos objetivos da operadora, o sistema implementado incluiu nas seguintes funcionalidades:

- **Gerenciamento central de produtos** com criação de produto/oferta flexível e organização/redução do ciclo de vida, permitindo um tempo mais curto para comercialização de novos produtos/pacote de produtos focados em clientes comerciais

- **Gerenciamento consistente de pedidos e entregas** de serviços por toda a organização
- **CRM dedicado com visão 360° do cliente**, um sistema único para todos os países, garantindo informações completas dos clientes comerciais, reunidas também em um único lugar.

O faturamento flexível de clientes comerciais cobre a oferta de preços negociáveis, fazendo com que o faturamento seja dividido e personalizado, e que tenha flexibilidade o bastante para permitir a adequação das ofertas às necessidades específicas dos clientes. A abordagem direcionada por catálogo do projeto incluiu uma faixa de componentes de serviço altamente reutilizáveis que são utilizados para automatizar a realização dos processos. A ideia é que as economias no tempo de comercialização e outros benefícios operacionais sejam obtidas graças a isso.

A apresentação de uma entrega direcionada por catálogo (com um produto integrado e catálogo de serviço) acabou sendo um fator de êxito, vital para alinhar negócios e aspectos técnicos do projeto do produto. Além disso, a capacidade de utilizar os recursos que se



encontram em sistemas legados permitiu que a transformação fosse executada em uma abordagem por meia de fases, evitando altos custos iniciais em uma abordagem revolucionária.

A arquitetura da solução é centralizada em dois elementos, que impulsionam todos os processos:

- **Comarch Central Product Management** (CPM - Catálogo do Produto) - fonte central das informações sobre produtos e ofertas. Garante a implementação rápida de novos produtos e ofertas e a publicação deles através de canais de vendas, sem a necessidade de qualquer tipo de configuração extra para auxiliar nas novas ofertas nos sistemas de TI. O CPM impulsiona as operações todo o núcleo BSS, incluindo Coleta de Pedidos, Gerenciamento de Pedidos, Inventário de Produtos e Faturamento.
- **Comarch Next Generation Service Fulfillment** aumenta a automação de prestação de serviços, graças à decomposição dos serviços em seu catálogo de serviços e criação de modo dinâmico os fluxos de fornecimento necessários a partir de serviços de fábrica definidos no nível do componente de serviço.

RESULTADO

Ganho de eficiência no processamento de pedidos até entrega completa

- 87% a 91% de redução geral de tempo humano necessário para os processo dos pedidos até a entrega;
- Os números medidos no momento da implementação de uma nova produção, comparando com o estoque legado.

Ganho de automação em ordens de serviço de banda larga B2B

- Automação completa (100%) no tratamento de ordem de serviço (preenchimento de pedido):



- Remoção do trabalho manual no gerenciamento de ordens de serviço;
- Decomposição e organização de pedidos impulsionados por catálogo completo

Operações de TI comuns graças a uma única instância para uma solução multinacional

- Solução consolidada única BSS/OSS (do CRM até o preenchimento);
- Suporte na entrega dos mesmos produtos por meio de redes diferentes

SOBRE A COMARCH

A Comarch é uma fornecedora de soluções completas de TI para empresas de telecomunicações. Desde de 1993, a empresa auxilia CSPs em 04 continentes na melhoria de custos, no aumento da eficácia comercial e na transformação em operações de BSS/OSS. As soluções da Comarch combinam funcionalidades ricas e fáceis de utilizar com alta configurabilidade, sendo completadas por uma ampla gama de serviços. A abordagem flexível da empresa frente a projetos e uma variedade de modelos de implantação auxilia empresas de telecomunicação a criar redes mais inteligentes, a aperfeiçoar a experiência de seus clientes e a lançar rapidamente serviços digitais, tais como Cloud e M2M. Essa estratégia fez com que a Comarch ganhasse a confiança e a fidelidade de seus clientes, incluindo empresas líderes de CSP no mundo: Vodafone, T-Mobile, Telefónica, E-Plus, KPN e MTS.

Copyright © Comarch 2016. All Rights Reserved

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

COMARCH