

**COMARCH**



**vodafone**

**NEXT GENERATION SERVICE ASSURANCE  
(NGSA) - GARANTINDO A SATISFAÇÃO  
DE CLIENTES CORPORATIVOS  
VODAFONE, ALEMANHA**

## NECESSIDADE COMERCIAL

A redução de receita devido ao aumento de concorrentes e medidas regulatórias da UE colocam uma grande pressão sobre os custos operacionais e a eficiência do processo. Ao mesmo tempo, a estratégia da Vodafone de aumentar sua participação no mercado corporativo e de clientes empresariais coloca mais pressão ainda sobre as equipes operacionais, que já enfrentam grandes demandas de clientes empresariais, incluindo SLAs individuais e monitoramento específico do cliente.

Para lidar com todas as situações acima, e para garantir uma vantagem competitiva no segmento de clientes corporativos, a Vodafone decidiu iniciar sua consolidação OSS de "Garantia de Assistência de Última Geração" e programa de transição.

## DESAFIO

- Ampla variedade de ferramentas e tecnologias diferentes;
- Altos custos de licenciamento e manutenção, integração do OSS dispendiosa e demorada;
- A necessidade de gerenciar de modo eficaz a crescente complexidade dos serviços (-> fixo /móvel /TI/ convergência);
- Pressão crescente no „tempo de comercialização „ e agilidade;
- Capacidades limitadas para maior automação (lacunas funcionais de uma arquitetura OSS complexa);
- Ausência de suporte para operações, para evoluir o gerenciamento de rede e serviços centrados no cliente.

## SOLUÇÃO

O Comarch Next Generation Service Assurance (NGSA), influenciado pelo modelo do serviço da Comarch, fornece os recursos OSS necessários para cumprir com as demandas de clientes empresariais e permite o gerenciamento de cliente e serviços de ponta. Além disso, a alta capacidade de automação de processos garante uma maior eficiência operacional e reduções de custo.

## CLIENTE:

VODAFONE, ALEMANHA

## MERCADO:

## COMUNICAÇÕES

A Vodafone Alemanha é uma das maiores e mais inovadoras provedoras de serviço na Europa. A Vodafone Alemanha apoia a comunicação, oferecendo serviços de rede móvel e fixa, assim como uma variedade de serviços de internet e banda larga aos clientes e clientes comerciais. Com grande foco no desenvolvimento, diversas patentes e também investimentos contínuos em tecnologias de rede, novos produtos e serviços fizeram da Vodafone uma líder em inovação no mercado de telecomunicações na Alemanha. A Vodafone Alemanha atende mais de 33 milhões de assinantes de rede móvel e é parte do Vodafone Group, um dos maiores provedores de serviços de telecomunicações no mundo.

## SOLUÇÃO IMPLEMENTADA:

- Comarch Next Generation Service Assurance (NGSA)



## RESULTADO

- Substituição de 03 sistemas de gerenciamento de falha e assistência (monitoramento de mais de 750.00 NEs) levando à redução de 47% CAPEX e 68% OPEX, mais 30% de economia de custo para futuras integrações OSS;
- Monitoramento de clientes, serviços e recursos, completamente integrado a todos os domínios de rede, permitindo que a Vodafone mude do gerenciamento de falha centralizado em recursos para uma garantia de serviço centralizada no cliente;
- Monitoramento proativo dos serviços de clientes corporativos com base na análise de impacto de serviços e clientes (modelo de serviço inicial que incluiu mais de 200 serviços e mais de 150 clientes corporativos de alto nível);
- Tempo para resolução de problemas reduzido e maior eficiência operacional, graças à redução de alarmes e a correlação avançada e automação dos processos manuais das equipes NOC e SOC;
- Maior qualidade de serviço e experiência do cliente graças ao monitoramento proativo de KPIs de desempenho de serviço com base no gerenciamento da qualidade dos serviços;
- A solução NGSa foi comprovada como uma ferramenta facilmente escalável, e centralizada, que atualmente auxilia diversas operadoras da Vodafone.

## POR QUE COMARCH?

“

Com seu moderno e inovador portfólio OSS, a Comarch vem continuamente demonstrando parcerias comerciais vigorosas e confiáveis junto à Vodafone. A Comarch forneceu produtos COTS de alta qualidade, juntamente com seu impecável serviço de implementação de solução na hora e dentro da receita, adaptando-se suavemente às novas exigências comerciais surgindo durante e após a implementação. Considerando dimensões como: prazo para lançamento no mercado, qualidade para o mercado, preocupação do cliente, agilidade, valor, inovação, a Comarch é um parceiro que com certeza preenche toda as lacunas.

**Shane Gaffney, Diretor da OSS, Central Europe,**  
Vodafone

# COMARCH

## CONTATO

Visite [www.comarch.com](http://www.comarch.com) para informações de contato de nossos escritórios nos seguintes países:

Polônia	EUA
Albânia	Finlândia
Alemanha	França
Áustria	Itália
Bélgica	Malásia
Brasil	Panamá
Canadá	Reino Unido
Chile	Rússia
China	Suíça
EAU	Ucrânia
Espanha	

## SOBRE A COMARCH

A Comarch é uma fornecedora de soluções completas de TI para empresas de telecomunicações. Desde 1993, a empresa auxilia CSPs em 04 continentes na melhoria de custos, no aumento da eficácia comercial e na transformação em operações 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 serviços digitais rapidamente, tais como Cloud e M2M. Essa estratégia fez com que a Comarch ganhasse a confiança e a fidelidade de seus clientes, incluindo CSP líderes no mundo: Vodafone, T-Mobile, Telefónica, E-Plus, KPN e MTS.

Copyright © Comarch 2016. All Rights Reserved

[telco-enquiries@comarch.com](mailto:telco-enquiries@comarch.com) | [telecoms.comarch.com](http://telecoms.comarch.com)