

open eir przekształca swoje usługi terenowe dzięki Comarch FSM

Zwiększona satysfakcja klientów w całej Irlandii



Kraków, 27 maja 2024 r. – Firma Comarch podpisała kontrakt z open eir na przekształcenie usług terenowych w celu poprawy obsługi klienta poprzez wdrożenie ujednoczonej platformy technicznej.

open eir jest największym irlandzkim dostawcą hurtowych usług szerokopasmowych, transmisji danych, usług głosowych, a także międzynarodowych zarządzanych usług telekomunikacyjnych. Firma dostarcza produkty i usługi ponad 60 klientom w Irlandii i na całym świecie, operującym na wielu różnorodnych rynkach. Irlandzki dostawca usług zatrudnia około 1000 techników terenowych. Są oni odpowiedzialni za zapewnianie ciągłości w dostawie usług przez sieci open eir, w tym sieci miedziane, światłowodowe (FTTC) i światłowodowych dla domu (FTTH).

open eir rozpoczyna proces kompleksowego przekształcania obsługi klientów, aby ugruntować swoją pozycję jako preferowanego dostawcy usług telekomunikacyjnych w kraju. Głównym elementem zmian jest wdrożenie zaawansowanego systemu zarządzania usługami terenowymi, zaprojektowanego w celu zwiększenia wydajności usług w obszarach:

- planowania spotkań w możliwie najkrótszym czasie,
- zapewniania klientom końcowym możliwości śledzenia techników terenowych w czasie rzeczywistym,
- łatwej zmiany terminów spotkań w zależności od ich potrzeb,
- optymalizacji zarządzania czasem i rozmieszczania techników terenowych,

- stosowania najlepszych praktyk w dziedzinie zarządzania usługami w terenie.

Złożona infrastruktura i rozbudowane portfolio usług świadczonych przez open eir wymaga elastycznych rozwiązań IT. Comarch Field Service Management (FSM) został zaprojektowany z myślą o operacjach telekomunikacyjnych i stanowi jedno z najbardziej zaawansowanych narzędzi do planowania oraz mobilnego dostępu do bazy danych dla techników. Z tego powodu zostało wybrane do wspomagania systemów wsparcia operacyjnego (OSS) open eir, które obsługują tysiące zleceń dziennie.

Marcin Kaleta, wiceprezes i dyrektor sektora telekomunikacji Comarch, powiedział: *„Wspieramy transformację open eir, dostarczając im nasz sprawdzony produkt Comarch FSM. Mamy nadzieję, że ten wstępny program prac przekształci się w partnerstwo strategiczne. Zarówno Comarch jak i eir Ireland dążą do doskonałości operacyjnej w oparciu o solidne technologiczne fundamenty”.*

Brian Chapman, Chief Information Officer w eir Ireland, powiedział: *„Nasza strategia polega na samodzielnym rozwijaniu oprogramowania, które dostosowane jest do naszych unikalnych potrzeb biznesowych. Współpracujemy z partnerami tylko wtedy, gdy oferują atrakcyjny, sprawdzający się w branży produkt, idealnie dopasowany do naszych oczekiwań. Comarch udowodnił, że jest w stanie spełnić te kryteria w drodze szczegółowej analizy zapytania ofertowego. Jesteśmy chętni do współpracy przy wdrażaniu ich rozwiązania, które poszerzy możliwości FSM w open eir i poprawi jakość obsługi naszych klientów”.*

Field Service Management to ustandaryzowane narzędzie do zarządzania personelem. Możliwości zapewniane przez ten system są w dużej mierze efektem doświadczenia Comarch we wdrożeniach dla dostawców usług telekomunikacyjnych, kablowych i satelitarnych. W takich firmach system FSM jest odpowiedzialny za wsparcie zarządzania personelem terenowym, konserwację sprzętu i procesy obsługi klienta.

Comarch wykorzystuje nowoczesne technologie, takie jak dedykowane aplikacje mobilne, systemy informacji geograficznej (GIS), rozszerzona rzeczywistość i zaawansowane zabezpieczenia danych, aby zwiększyć jakość i wydajność usług terenowych. Wdrożenie nowego, nowoczesnego systemu dostarczania i utrzymania usług oraz budowy sieci zaowocuje znaczącą poprawą zadowolenia użytkowników końcowych.

O open eir

open eir jest największym operatorem hurtowym w Irlandii, dostarczającym produkty i usługi na wielu rynkach. Firma jest częścią grupy eir, największego dostawcy stacjonarnych usług telekomunikacyjnych w Irlandii, oferującego usługi szerokopasmowe, głosowe i transmisji danych dla klientów indywidualnych, małych firm, przedsiębiorstw i instytucji rządowych.

O Comarch

Firma Comarch została założona w 1993 r. w Krakowie i jest notowana na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie od 1999 r. Jest jedną z największych firm IT w Europie i realizuje projekty dla czołowych

przedsiębiorstw w Polsce i na całym świecie, działających w najważniejszych sektorach gospodarki. Są to między innymi podmioty z branży telekomunikacyjnej, finansów, bankowości i ubezpieczeń, handlu i usług, infrastruktury IT, administracji publicznej, przemysłowej, ochrony zdrowia, a także należące do kategorii małych i średnich firm. Z usług Comarch korzystały dziesiątki tysięcy światowych marek w ponad 100 krajach leżących na sześciu kontynentach. Znalazły się wśród nich między innymi Heathrow Airport, BP, Carrefour, Heineken, Vodafone, T-Mobile, Telefónica, Orange, LG U+, BNP Paribas Fortis, Allianz, Aviva, AXA, Banque Populaire des Alpes, Alior Bank, Credit Suisse, Delta Lloyd Life, DNB oraz ING.

Comarch zajmuje wysokie pozycje w rankingach przygotowywanych przez analityków IT, w tym pracujących dla organizacji Gartner, Truffle 100, TOP 200 „Computerworld”, IDC, Polskiej Akademii Nauk oraz EU Industrial R&D Investment Scoreboard. Każdego roku Comarch inwestuje w innowacyjne projekty środki stanowiące w przybliżeniu 17 procent przychodów firmy. W roku 2022 wydatki na badania i rozwój wyniosły 399 milionów PLN. Obecnie firma zatrudnia ponad 6500 ekspertów w ponad 80 biurach w ponad 30 krajach, na przykład w Australii i Japonii, na Bliskim Wschodzie, w Europie i obu Amerykach.