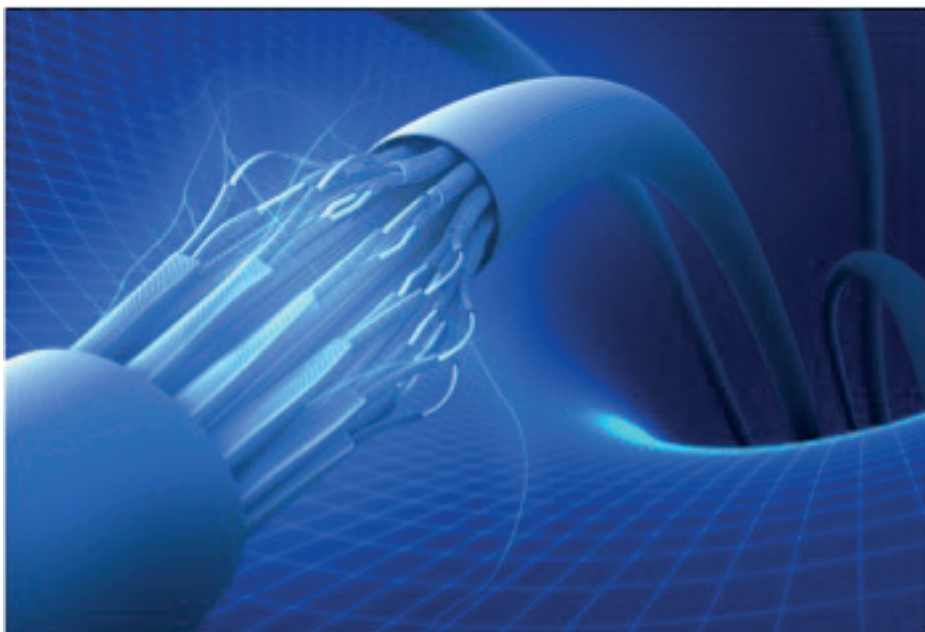


FAULT MONITORING DE OSS SERVICIO GESTIONADO PARA O2 UK

OFRECER UN SERVICIO
FLEXIBLE Y RENTABLE EN UN
ENTORNO COMPLEJO



Contexto

Desarrollo y explotación de aplicaciones en el dominio OSS para O2 UK

En 2010, O2 UK (filial del Grupo Telefónica) buscaba un socio para ofrecer un servicio gestionado para el desarrollo y la explotación de su aplicación Fault Monitoring dentro del dominio OSS.

Las aplicaciones del dominio FM supervisan elementos de red e infraestructura de TI clave, permitiendo la visibilidad y el control de O2 sobre sistemas críticos con impacto

directo en la experiencia y satisfacción del cliente en los sectores corporativo, empresarial y del consumidor.

Algunas de las aplicaciones incluidas en el ámbito del servicio :

- IBM TIVOLI Netcool
- BMC PATROL
- BMC CMDB

- HP OV
- Alcatel SAM
- GIS APPS
- HP BAC
- HP OO
- OPTIER BTM
- VITRIA Operational Intelligence
- ...

Enfoque basado en un modelo de entrega de varios niveles

Se inició una licitación y se le otorgó a Indra, que lleva ofreciendo el servicio desde 2010.

Además del desarrollo (mantenimiento correctivo y evolución) y de los servicios de explotación de la aplicación para distintos sistemas dentro del ámbito, el contrato se amplió en 2013 para incluir servicios de análisis empresarial.

UN MODELO FLEXIBLE PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS DE SERVICIO DE O2

Algunos de los requisitos clave del servicio fueron:

- Asumir la responsabilidad del servicio de principio a fin
- Proporcionar un solo punto de contacto para todas las aplicaciones del ámbito
- Ofrecer un alto nivel de calidad y cumplir SLA estrictos
- Ofrecer flexibilidad para adaptarse a los cambios de la demanda
- Rentabilidad y valor para el negocio

Para cumplir estos requisitos, Indra estableció un servicio basado en un modelo de entrega de tres niveles:

- Nivel in situ para coordinar el servicio e interactuar con el negocio
- Equipo central cercano con recursos especializados respaldados por nuestros centros de competencia OSS
- Introducción gradual de capacidades externas para aumentar la flexibilidad y rentabilidad

Ventajas

El equilibrio justo entre capacidad de respuesta, flexibilidad y rentabilidad

Indra presta actualmente el servicio con los niveles de calidad exigidos y cumple el 100% de los objetivos de SLA acordados.

El modelo de tres niveles ofrece el mejor equilibrio entre capacidad de respuesta, flexibilidad y rentabilidad.

- El nivel local ofrece proximidad a los usuarios y al negocio asegurando una respuesta ágil y el correcto entendimiento de las necesidades
- El nivel cercano ofrece especialización funcional y conocimientos, así como flexibilidad para facilitar la implementación in situ si es necesario (trayectos cortos y sin requisitos de visado)

- El nivel externo ofrece soluciones rentables para actividades menos críticas y mayor flexibilidad para satisfacer la cambiante demanda (por ejemplo, en 2011 el equipo se triplicó para absorber el aumento de la demanda debido a los Juegos Olímpicos de Londres 2012)

Resultados

Un entorno complejo y exigente con la continuidad del negocio como núcleo

Las aplicaciones incluidas en el dominio FM de OSS ofrecen soporte a procesos críticos de toda la empresa. La continuidad del negocio se asegura al proporcionar una gestión de incidentes proactiva y garantizar una respuesta temprana en caso de incidente.

- Hay 13 aplicaciones distintas dentro del ámbito del servicio
- El servicio emplea actualmente a más de 60 ETC
- Damos soporte a más de 1.300 usuarios en el dominio FM

Como ejemplo, solo la plataforma Netcool:

- Supervisa 12.000 elementos de red
- Procesa más de 12.000 alarmas/hora (eventos únicos)
- Procesa más de 69.000 eventos/hora (impactos en las sondas Netcool)
- Tiene más de 700 interfaces

Indra en las telecomunicaciones

Indra, un socio de confianza para algunas de las mayores compañías de telecomunicaciones del mundo

Indra es la mayor empresa de consultoría y tecnología de España y una multinacional líder en Europa y América Latina.

Con 3.000 millones de € en ventas, emplea a más de 42.000 personas en todo el mundo y opera en más de 130 países.

- Más de 25 años de experiencia en las telecomunicaciones cubriendo todas las áreas de un operador
- Entre nuestros clientes están 4 de los 10 mayores operadores de telecomunicaciones

- Nuestra oferta cubre la cadena de valor completa en servicios de TI, desde consultoría a externalización y BPO
- Más de 4.000 personas se dedican a la práctica de las telecomunicaciones en 4 continentes



indra

Avda. de Bruselas, 35
28108 Alcobendas
Madrid (España)
T +34 91 480 50 00
F +34 91 480 50 80
indracompany.com
indra@indracompany.es

Indra se reserva el derecho de modificar estas especificaciones sin notificación previa.