

## **INDRA RECIBE EL PREMIO AL MEJOR PROYECTO EUROPEO DE OUTSOURCING POR SU AYUDA A O2 CON UN INNOVADOR ENFOQUE DE MARKETING EN TIEMPO REAL**

- **La Global Sourcing Association (GSA) reconoce con este galardón los logros alcanzados por las compañías que han demostrado innovación, excelencia y mejores prácticas en un proyecto de outsourcing en el que se vean involucrados al menos dos países.**
- **El nuevo modelo de servicio prestado por Indra ha aportado al operador inteligencia analítica de datos, mayor flexibilidad en la producción y una notable de la experiencia del usuario (CX) para ayudarle a alcanzar sus objetivos de negocio**
- **Indra refuerza su liderazgo en la prestación de servicios de soporte de gestión y desarrollo TI a grandes corporaciones de todo el mundo.**

**Madrid, 15 de noviembre de 2016.-** Indra ha recibido de Global Sourcing Association (GSA) el primer premio en la categoría *European IT Outsourcing Project of the Year* por su servicio prestado al operador de telefonía móvil O2, la marca de Telefónica en Reino Unido. La compañía se ha impuesto a otras cuatro grandes empresas finalistas en la consecución de este prestigioso galardón, que reconoce anualmente los logros alcanzados por las organizaciones que han demostrado innovación, excelencia y mejores prácticas en un proyecto de Outsourcing en el que se vean involucrados al menos dos países europeos.

El proyecto premiado se remonta a principios del 2010 y continua vigente a día de hoy. El operador británico buscaba un partner capaz de proveerle un servicio de monitorización de aplicaciones sobre su plataforma de alta criticidad y de analítica de datos de red.

En estrecha colaboración con O2, Indra ha desarrollado un servicio de tres capas donde trabajan 130 profesionales desde el Reino Unido, España (Málaga, Salamanca y Madrid) y Filipinas. El proyecto ha contemplado la implementación de las herramientas de monitorización y análisis para la provisión del servicio, gestionando 69.000 eventos/hora y 12.000 alarmas/hora y monitorizando 12.000 elementos de su red.

La arquitectura del servicio ha sido estructurada de modo que fuera capaz de suministrar detalles de la red con el fin de prevenir de forma proactiva incidencias que pudiesen impactar en la experiencia del cliente (CX) y el negocio. Otro importante aspecto de esta arquitectura ha sido la puesta en marcha de un ecosistema de colaboración integrado por O2, Indra y otros partners tecnológicos capaz de trasladar a todas las fases los nuevos avances tecnológicos.

### **Beneficios**

Gracias a la estructura del servicio, O2 ha logrado reducir sus gastos generales dedicados a tareas operativas, mejorando con ello la eficiencia de aquellas labores asociadas directamente a su negocio. Esta mejora se ha visto reflejada en una reducción del tiempo que el equipo técnico de O2 tiene que dedicar a determinadas actividades de supervisión.

En concreto, la tecnología desarrollada por Indra ha permitido al operador conocer detalles sobre el comportamiento de la red con objeto de prevenir de forma proactiva incidencias que pudiesen afectar a la

experiencia del cliente y al negocio gracias a herramienta que facilitan la automatización de los procesos de usuario y de la supervisión de alarmas. En este sentido, las soluciones de Indra también han permitido la integración de todas las alertas y de sus umbrales, el envío de órdenes de servicio automáticas a los equipos técnicos para iniciar las comprobaciones y acciones destinadas a prevenir fallos y, finalmente, la revisión y mejora de los procesos operativos de servicio.

Asimismo, Indra también ha colaborado con O2 en la implementación de procesos de garantía de calidad, facilitando su extensión a todos los proyectos que estén en funcionamiento en el área OSS (Operation Support Systems).

Una de las acciones más importantes que se ha valorado en el marco del proyecto ha sido la aportación de experiencia y conocimientos técnicos, disponibilidad de recursos y flexibilidad más allá de las responsabilidades y objetivos establecidos.

Otro punto a destacar es que el modelo de servicio desarrollado por Indra ha dado lugar a un producto más flexible, capaz de absorber picos de más del 200 % y reducciones de menos del 50 % en el mismo periodo. Así, por ejemplo, el equipo responsable del servicio tuvo que doblar la producción para responder con eficacia y agilidad al fuerte incremento en la demanda que supuso la celebración de los Juegos Olímpicos de Londres 2012.

Por último, el ecosistema de colaboración ha permitido a O2 disponer de inteligencia operacional en el análisis de datos de 20 millones de hogares mediante el Smart Metering Implementation Program (SMIP), una iniciativa promovida por el gobierno del Reino Unido con el objetivo de avanzar hacia un modelo energético más seguro y sostenible. Este programa exigió, en tan solo mes y medio, un incremento del 900% en la demanda de profesionales de alta especialización.

### **Líder en outsourcing**

La compañía global de consultoría y tecnología presta en la actualidad servicios de soporte de gestión y desarrollo TI a un número destacado de clientes a nivel global en sectores tan diversos como el financiero, el energético o el industrial. Su amplia red de centros de producción, con una cobertura mundial, le permite colaborar en el desarrollo, administración y operación de las plataformas tecnológicas además de implantar las últimas tendencias en el sector gracias a sus más de 12.000 recursos altamente cualificados.

Indra cuenta con importantes referencias como la colombiana Ecopetrol, la cuarta petrolera de América Latina, siendo uno de sus principales socios tecnológicos con la gestión completa de la función informática de la compañía; Gas Natural Fenosa, a quien presta servicios de outsourcing de ámbito global; Meralco, la mayor compañía de electricidad de Filipinas; o Vivo, el operador integrado líder del mercado brasileño, a quien presta servicios de soporte TI desde hace una década.

Los resultados de un reciente estudio realizado por IDC, el principal proveedor global de inteligencia de negocio, posicionan a Indra como un referente en creación de valor de negocio, eficiencia y transformación digital del modelo de outsourcing a escala global.

### **Acerca de Indra**

Indra es una de las principales empresas globales de consultoría y tecnología y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo. Desarrolla una oferta integral de soluciones propias y servicios avanzados y de alto valor añadido en tecnología, a la que añade una cultura única de fiabilidad, flexibilidad y adaptación a las necesidades de sus clientes. Indra es líder mundial en el desarrollo de soluciones tecnológicas integrales en campos como Defensa y Seguridad; Transporte y Tráfico; Energía e Industria; Telecomunicaciones y Media; Servicios Financieros; y Administraciones Públicas y Sanidad. Y a través de su unidad Minsait, da respuesta a los retos que plantea la transformación digital. En el ejercicio 2015 tuvo ingresos de 2.850 millones de euros, 37.000 empleados, presencia local en 46 países y proyectos en más de 140 países.