

SOTI Ayuda a optimizar las operaciones de Telecom

Izzi Telecom es un proveedor de servicios completos de telecomunicaciones con sede en la Ciudad de México y opera en 57 ciudades en todo el país. Izzi, antiguamente llamada Cablevisión, se fundó en noviembre de 2014 y es una división del Grupo Televisa (NYSE:TV), la empresa de medios de habla hispana más grande del mundo. Izzi Telecom brinda servicio de televisión por cable, teléfono, y servicio de internet banda ancha a unos 8 millones de RGUs. Izzi se posicionó como la alternativa a “bajo costo” frente a la competencia y ofrece paquetes ilimitados de voz y datos por tan sólo \$400 pesos mexicanos mensuales (\$23,50 USD). Adicionalmente a sus “Triple Play”, Izzi ofrece telefonía móvil por medio de una relación de operador de red virtual móvil (MVNO) con Movistar (Telefónica Móviles).

El desafío del negocio

En 2013, el predecesor de Telecom de Izzi, Cablevisión, lanzó un proyecto piloto para transferir a sus técnicos de órdenes de trabajo en papel a órdenes de trabajo electrónicas, ejecutándose en tabletas robustas. El proyecto piloto se inició en Ciudad de México y obtuvo tanto éxito que se expandió a Guadalajara y Monterrey. El nuevo sistema basado en tabletas dio lugar a ventajas de productividad y ahorros en costos, pero aparecieron nuevos problemas.

Despliegue lento y costoso

Configurar manualmente cientos de tabletas para los trabajadores de campo en todo México resultó caro, lento y propenso a errores. Tomaba de 3 a 4 horas configurar cada tableta y dos días entregar la tableta al técnico en el sitio. Además, llegar a esta solución para las más de 3 000 tabletas con sistema Android que Izzi quería desplegar, era desafiante.

Envío de técnicos de campo

Configurar manualmente cientos de tabletas para los trabajadores de campo en todo México resultó caro, lento y propenso a errores. Tomaba de 3 a 4 horas configurar cada tableta y dos días entregar la tableta al técnico en el sitio. Además, llegar a esta solución para las más de 3 000 tabletas con sistema Android que Izzi quería desplegar, era desafiante.

Control de cargos por voz y datos

Izzi no quería rechazar el uso de voz personal y de datos en las tabletas de la empresa. No obstante, era importante rastrear y controlar los cargos por voz y datos.

Soporte Remoto

Izzi quería monitorear las llamadas de servicio para asegurarse de que sus clientes recibieran un servicio al cliente de alta calidad. También querían una manera más rápida de solucionar los problemas con las tabletas. Basado en el éxito del proyecto piloto y los planes de la compañía para llegar a la solución de las tabletas, estaba claro que Izzi Telecom requería de una solución de gestión de movilidad de empresas (EMM por sus siglas en inglés). Se evaluaron diferentes soluciones pero Izzi Telecom eligió a SOTI MobiControl como su solución EMM preferida.

Vertical: Telecomunicaciones

OS: Windows, Android

Dispositivos móviles: Samsung

Ubicación: LATAM/México

Despliegue: Responsabilidad corporativa

Desafíos de movilidad

- Tener que configurar manualmente y prestar apoyo a cientos de tabletas para sus trabajadores de campo
- No se sabía dónde estaban los técnicos a cualquier hora del día

Beneficios de movilidad

- Rápido y fácil despliegue de nuevas tabletas a sus trabajadores de campo
- Productividad mejorada
- Servicios al cliente mejorados
- Poder ver dónde estaban los técnicos a cualquier hora permitía a la oficina central monitorear el trabajo en proceso, y permite el despacho prioritario a clientes VIP



La solución MobiControl

Izzi Telecom aprendió durante su proyecto piloto que necesitaban mejorar la forma en que desplegaban las nuevas tabletas a su personal. SOTI MobiControl hace más fácil y rápido desplegar los dispositivos móviles. El personal de TI usa una interfaz web sencilla para predefinir los perfiles estándares de dispositivos que pueden habilitar, deshabilitar, o configurar el hardware del dispositivo y las configuraciones de software. Los nuevos dispositivos se configuran de forma automática cuando se registran por primera vez en el servidor de EMM. Esto significa que le toma el mismo corto periodo de tiempo desplegar y configurar uno, cien o mil dispositivos.

Una vez que el nuevo dispositivo estaba en manos de un técnico de servicio de campo de Izzi Telecom, la empresa quería maximizar su productividad y mejorar el servicio al cliente. Los servicios basados en ubicación de SOTI MobiControl le permitían a la oficina central ver dónde se encontraba el técnico de campo en cualquier momento. Esto permitía a la oficina central monitorear el progreso de orden de trabajo durante el día, y el despacho prioritario para clientes VIP. Un beneficio secundario de los servicios basados en ubicación era que se podía dar con el paradero de dispositivos móviles robados o se podían desactivar rápidamente.

Al usar la opción de vista remota de SOTI MobiControl, la oficina central puede ver exactamente lo que el técnico en el campo ve, haciendo más sencillo medir la calidad de señal y resolver cualquier problema con la instalación de servicio. Los problemas de dispositivo y de aplicaciones son fáciles de identificar y reparar usando control remoto.

SOTI MobiControl también incluye las opciones integradas de gestión de gastos de Telecom (TEM por sus siglas en inglés). Un departamento TI de una compañía puede configurar umbrales flexibles que activen notificaciones para usuarios o grupos que excedan designaciones predefinidas de datos o de voz. De manera alternativa, se pueden aplicar umbrales rígidos para desactivar mensajería SMS o MMS, desactivar datos o incluso restringir llamadas de voz si un usuario excede su designación. Más importante, SOTI MobiControl incluye poderosas opciones de reportar resultando en un informe detallado de uso de voz y datos a nivel del dispositivo y de la aplicación.

Los resultados

Izzi Telecom ha usado SOTI MobiControl desde 2014. Evaluaron otras soluciones EMM, pero la falta de servicios basados en ubicación y herramientas de soporte remoto hace a MobiControl un claro ganador. La instalación y configuración inicial tomó solo tres semanas, y una interfaz de usuario sencilla significa que el personal de TI de Izzi Telecom aprendieron rápido, con gastos y entrenamiento mínimo.

El principal desafío de Izzi Telecom era acelerar el despliegue y configuración de nuevas tabletas para sus técnicos de servicio en el campo. Su meta era obtener más de 1,000 tabletas en el año fiscal 2016, y tener una en las manos de cada técnico de servicio en el campo en el país para el año fiscal 2018. Las opciones de configuración remota de SOTI MobiControl eran extremadamente útiles para Izzi Telecom. La configuración del nuevo dispositivo pasó de durar 4 horas por dispositivo a durar menos de 30 minutos. Esto era muy beneficioso ya que los nuevos dispositivos se entregaban en lotes de 50 y hasta 500 a la vez. Además, las opciones TEM de SOTI MobiControl le permitía a Izzi Telecom erradicar los excesos de voz y datos y la vista remota o el control remoto permitía al administrador de TI diagnosticar y solventar problemas de dispositivos y aplicaciones de forma rápida. En vez de tardarse días o semanas enviar el dispositivo, arreglarlo y luego enviarlo de vuelta al técnico de campo, la mayoría de los problemas se podían solventar en minutos permitiéndole a los técnicos terminar su orden de trabajo y mantener al cliente satisfecho.



SOTI es un innovador comprobado en el desarrollo de productos para la industria de la movilidad y la gestión de IoT. A nivel mundial, más de 17.000 empresas dependen de SOTI para transformar su negocio, llevando la movilidad a posibilidades infinitas.

SOTI.net

Copyright 2017 SOTI Inc. Todos los derechos reservados. Todos los nombres de productos y de la empresa son marcas comerciales™ o marcas registradas® de sus respectivos propietarios. El uso de estas marcas comerciales no implica ninguna afiliación con SOTI o el respaldo del titular de la marca.

SOTI®