

PowerCom capacita técnicos com LinkWare™ Live para aumentar a eficiência da equipe

Índice

Em um relance

Visão geral

Desafios

Solução

Resultados

Em um relance

Cliente: PowerCOM

Setor: Sistemas de informação e comunicações

Localização: Bothell, WA

Desafio:

A PowerCOM instala e presta serviços a uma ampla gama de sistemas de informação e comunicação, inclusive voz, dados, Wi-Fi, segurança e monitoramento em uma variedade de locais internos e externos. Com mais de 80% dos funcionários trabalhando em campo em vários locais do cliente, a entrega dos resultados dos testes ao escritório da PowerCOM e/ou cliente muitas vezes é um desafio. Historicamente, o processo de configurar o equipamento de teste e compilar os resultados tem sido manual e demorado para o pessoal de campo e administrativo. Além disso, alguns clientes desejavam entrega mais frequente e periódica de resultados de teste detalhados, em vez de somente após a conclusão do projeto. Para solucionar esses problemas, a PowerCOM precisava de uma solução que pudesse ajudar seus técnicos e o pessoal administrativo a ser mais eficiente, além de compartilhar dados com seus clientes de modo mais rápido e fácil.

Resultado:

Aproveitando o Versiv™ DSX-5000, o CertiFiber® Pro e o LinkWare™ Live, a PowerCom reduziu significativamente o tempo e o esforço necessários para testar os sistemas e proporcionar resultados aos seus clientes. Em vez de exigir que os técnicos de campo configurassem os parâmetros de teste e enviar para o escritório para entregar/revisar os relatórios de teste, essas tarefas podem ser executadas remotamente pela nuvem. Aproveitando o LinkWare Live, os técnicos da PowerCom podem completar trabalhos mais rapidamente, garantir a precisão de teste e reduzir o potencial de retrabalho.

Produto:

LinkWare™ Live com Versiv DSX-5000 e CertiFiber Pro

Visão geral

Sediada em Bothell, WA, a PowerCOM fornece serviços de rede e de telecomunicações aos seus clientes. Com mais de 80 empregados dando suporte a dois escritórios, a PowerCOM esforça-se para entregar o serviço de mais alta qualidade dentro de prazos definidos para cada trabalho. Todos os meses, a PowerCOM completa muitos trabalhos em vários clientes e é comum que um único projeto possa exigir que vários funcionários completem centenas ou milhares de testes.

Em um esforço para maximizar a eficiência, a PowerCOM tenta limitar o tempo de teste "não produtivo", que poderia incluir a condução de e para o escritório corporativo ou compilar manualmente os resultados para verificar os parâmetros de teste. Esse tempo não produtivo adiciona sobrecarga, custos e atrasos para cada trabalho.

Desafios

A PowerCom queria encontrar novas maneiras de tornar-se mais eficiente sem sacrificar a qualidade. Ela sabia que a chave era procurar maneiras de: economizar tempo dos técnicos, melhorar a precisão e a validação do teste e simplificar a experiência do cliente. Com isso em mente, havia três processos principais identificados que poderiam ser melhorados para impactar positivamente o serviço, a entrega e o resultado final:

Configuração dos parâmetros de teste: anteriormente, um experiente gerente ou técnico precisaria configurar os parâmetros de teste em cada dispositivo antes de começar um novo trabalho. No entanto, isto era um processo manual, que exigia muito tempo e viagens improdutivas para levar o dispositivo do campo para o escritório. Deixar os especialistas em teste executar esse processo crítico remotamente pouparia o tempo do técnico (sem mencionar o desgaste do veículo) ao mesmo tempo em que garantiria testes consistentes.

Validação precoce do teste: a precisão do teste é sempre uma preocupação porque testes inadequados significam retrabalho e desperdício de tempo. Em situações quando desvios ou testes inválidos não são rapidamente identificados, o técnico poderia ter de retornar ao projeto depois para repetir os testes, causando atrasos e aumento de despesa.

Recuperação de dados: quando os testes eram concluídos, era necessário tempo adicional para conduzir ou enviar os resultados para o escritório e, então, fazer o upload dos resultados para o computador. Para complicar as coisas, as convenções de nomenclatura e documentação poderiam se sobrepor, o que pode causar discrepâncias. E com vários testadores em vários projetos, conseguir os testes certos no trabalho certo levava muito tempo. No passado, este processo normalmente ocorria no final do projeto, no entanto, os clientes cada vez mais desejam atualizações ao longo do projeto. A PowerCom queria simplificar este processo demorado e propenso a erros, cumprindo também novas expectativas do cliente.

Solução

Depois de comprar os testadores de fibra e cobre da Fluke Networks (DSX-5000 e CertiFiber Pro), a Powercom decidiu aproveitar a plataforma baseada em nuvem do LinkWare Live como parte do fluxo de trabalho de testes em um esforço para economizar tempo, atender às expectativas crescentes do cliente e assegurar testes mais precisos.

Resultados

Utilizando os testadores Versiv em conjunto com o LinkWare Live, a equipe da PowerCom melhorou a experiência global de testes, encurtou os tempos de conclusão e aumentou a eficiência dos técnicos em campo, dos gerentes de projeto e do pessoal administrativo. Passando a economia de tempo e custo para seus clientes, a PowerCom transforma isso em uma vantagem competitiva.

"Antes do LinkWare Live, nossos técnicos de campo tinham que ir ao escritório ou enviar seus testadores para download ou configuração." disse CJ Santeford, gerente de operações da PowerCom. "Mas agora, podemos fazer download e configurar através da nuvem, o que nos economiza um tempo enorme. No mínimo, economizamos uma hora por semana do tempo técnico relacionado a essas tarefas comuns."

Compartilhar e salvar os resultados de teste tornou-se muito mais fácil também. O LinkWare Live baseado em nuvem permite que os técnicos sincronizem dados remotamente e deixem o sistema compilar os resultados. "Sem o LinkWare Live, era um processo doloroso e demorado organizar manualmente os resultados. Agora é muito mais fácil e mais rápido puxar resultados precisos para cada trabalho", afirmou Santeford. "Nossa equipe de suporte e serviços também pode fornecer aos clientes acesso direto aos resultados por meio da interface de usuário intuitiva".

"Isto é útil para clientes que desejam acessar os resultados do teste durante toda a duração de um projeto", comentou Santeford. "Para nossos técnicos de campo, os parâmetros de teste e numeração de identificação já estão configurados e salvos no testador. O técnico de campo simplesmente encontra o projeto no diretório e pressiona um botão para executar o teste com base no esquema de rotulagem pré-configurado. "É intuitivo e muito fácil de usar."

"O maior valor do LinkWare Live e da Fluke Networks é que os parâmetros de teste podem ser configurados em um ponto central e transmitidos através da nuvem por técnicos e pessoal administrativo", concluiu Santeford. "Nós eliminamos a ida e vinda ao escritório para a emissão de relatórios de testes, o que resultou em relatórios mais precisos e encerramento do projeto mais rápido". Usar o LinkWare Live definitivamente impactou nossa economia de tempo, que se traduz em economia de custos para nossos clientes – o verdadeiro cenário de vitória/vitória."

Sobre a Fluke Networks

A Fluke Networks é a líder mundial em ferramentas de certificação, resolução de problemas e instalação para profissionais que instalam e fazem a manutenção da infraestrutura crítica de cabeamento da rede. Desde instalar os mais avançados centros de dados até restaurar o serviço no pior clima, nossa combinação de lendária confiabilidade e desempenho sem paralelo garante que os trabalhos sejam realizados eficientemente. Estão entre os produtos mais importantes da empresa o inovador LinkWare™ Live, a solução líder mundial para certificação de cabos conectada à nuvem com mais de quatorze milhões de resultados carregados até este momento.

1-800-283-5853 (US & Canada)

1-425-446-5500 (Internacional)

<http://www.flukenetworks.com>

Descriptions, information, and viability of the information contained in this document are subject to change without notice.

Revised: 9 de abril de 2020 9:53 AM

Literature ID:

© Fluke Networks 2018