

PowerCom faculta a técnicos con LinkWare™ Live para aumentar la eficiencia del equipo

Tabla de contenido

En un vistazo

Introducción

Desafíos

Solución

Resultados

En un vistazo

Cliente: PowerCOM

Sector: Sistemas de información y comunicaciones

Ubicación: Bothell, WA

Reto:

PowerCOM instala y ofrece servicios a una amplia gama de sistemas de información y comunicación incluyendo; voz, datos, Wi-Fi, seguridad y monitorización en una variedad de localizaciones interiores y exteriores. Con más de 80% empleados trabajando en el campo en varios sitios del cliente, la entrega de resultados de pruebas a la oficina de PowerCOM y/o cliente es a menudo difícil. Históricamente, el proceso de instalar equipo y compilar resultados de pruebas ha sido realizado de forma manual y lleva mucho tiempo para el personal administrativo y de campo. Además, algunos clientes deseaban entregas de resultados de pruebas detalladas más frecuentes y periódicas, en vez de solo al completarse el proyecto. Para abordar estas cuestiones, PowerCOM requirió una solución que podría ayudar a sus técnicos y personal administrativo ser más eficiente, así como poder compartir datos más fácilmente con sus clientes.

Resultado:

Aprovechando Versiv™ DSX-5000, CertiFiber® Pro y LinkWare™ Live, PowerCom ha reducido significativamente el tiempo y el esfuerzo necesario para probar los sistemas y ofrecer resultados a sus clientes. En lugar de requerir que los técnicos de campo configuren parámetros de prueba y trasladarse a la oficina para la entrega y revisión de los informes de prueba, estas tareas pueden realizarse remotamente a través de la nube. Aprovechando el LinkWare Live, los técnicos de PowerCom pueden terminar los trabajos de forma más rápida, asegurar la exactitud de las pruebas y reducir el potencial de repetir el trabajo.

Producto:

LinkWare™ Live con Versiv DSX-5000 y CertiFiber Pro

Introducción

Con sede en Bothell, Washington, PowerCOM ofrece servicios de telecomunicaciones y redes a sus clientes. Con más de 80 empleados respaldando dos oficinas, PowerCOM se esfuerza para ofrecer el servicio de la más alta calidad dentro de los plazos definidos para cada trabajo. Cada mes, PowerCOM completa varios trabajos a través de varios clientes y es común que un solo proyecto pueda requerir personal múltiple para completar cientos o miles de pruebas.

En un esfuerzo por maximizar la eficiencia, PowerCOM intenta limitar el tiempo de prueba “no productivo” que podría incluir ida y vuelta a la sede o compilar manualmente los resultados para verificar parámetros de prueba. Este tiempo no productivo agrega gastos generales, costes y demoras para cada trabajo.

Desafíos

PowerCom quería encontrar nuevas formas de ser más eficientes sin sacrificar la calidad. Sabían que la clave era buscar maneras de: ahorrarles tiempo a los técnicos, mejorar la precisión y la validación de las pruebas y optimizar la experiencia del cliente. Con esto en mente, habían tres procesos principales que identificaron que se podrían mejorar para impactar su servicio, entrega y balance de manera positiva:

Configuración de parámetros de comprobación: previamente, un gerente experimentado o técnico tendría que configurar los parámetros de prueba en cada dispositivo antes de comenzar un trabajo nuevo. Sin embargo, esto era un proceso manual, el cual tomaba mucho tiempo y requería tiempo en viajes no productivo para trasladar el dispositivo a la oficina desde el campo. Dejar a los expertos de pruebas realizar este proceso crítico remotamente le ahorraría tiempo al técnico (además del desgaste del vehículo) asegurando al mismo tiempo pruebas consistentes.

Validación temprana de la comprobación: La precisión de la prueba siempre es una preocupación porque las comprobaciones incorrectas significan pérdida de tiempo y retrabajo. En situaciones en donde las desviaciones o pruebas no válidas no se identifican rápidamente, le podría requerir al técnico retomar el proyecto más adelante para repetir las pruebas, causando retrasos y mayores gastos.

Recuperación de datos: Una vez que las comprobaciones se hayan completado, se requiere de tiempo adicional para conducir o enviar los resultados a la

oficina, y después cargar los resultados a su ordenador. Para complicar las cosas, la terminología y la documentación podrían superponerse lo que puede provocar discrepancias. Y con varios comprobadores en varios proyectos, el realizar las pruebas correctas en el trabajo adecuado tomó demasiado tiempo. En el pasado, este proceso normalmente se producía al final del proyecto, sin embargo, los clientes cada vez más desean actualizaciones durante todo el proyecto. PowerCom deseaba simplificar este proceso largo y propenso a errores, además de cubrir las expectativas de los clientes nuevos.

Solución

Después de comprar los comprobadores de fibra y de cobre de Fluke Networks (DSX-5000 and CertiFiber Pro) Powercom decidió aprovechar la plataforma complementaria basada en la nube compañero de LinkWare Live como parte de su flujo de trabajo de pruebas en un esfuerzo por ahorrar tiempo, satisfacer las expectativas de los clientes cada vez mayores y asegurar las pruebas más precisas.

Resultados

El uso de los comprobadores Versiv junto con LinkWare Live, el equipo de PowerCom ha mejorado la experiencia general de las pruebas, ha reducido los tiempos de ejecución y aumentado la eficiencia de los técnicos de campo, gerentes de proyectos y personal administrativo. Al pasar los ahorros en tiempo y coste a sus clientes, PowerCom convierte esto en una ventaja competitiva.

“Antes de LinkWare Live, nuestros técnicos de campo tenían que venir a la oficina o enviar sus comprobadores para descargar o configurar.” comentó CJ Santeford, Gerente de operaciones de PowerCom. “Pero ahora, podemos descargar y configurar a través de la nube, lo cual nos ahorra mucho tiempo. Como mínimo, ahorramos una hora de tiempo para los técnicos por semana relacionada con estas tareas comunes”.

Además, compartir y guardar los resultados de pruebas ahora es mucho más fácil. El LinkWare Live basado en la nube permite a los técnicos sincronizar datos de forma remota y dejar que el sistema compile resultados. “Sin LinkWare Live, era un proceso difícil y largo para organizar los resultados manualmente. Ahora es más fácil y rápido obtener resultados precisos para cada trabajo,” dijo Santeford. “Nuestro equipo de servicio y asistencia también puede proporcionarles a clientes acceso directo a los resultados a través de la interfaz de usuario intuitiva.”

“Es útil para nuestros clientes que quieren obtener acceso a los resultados de la prueba a lo largo de la duración de un proyecto”, comentó Santeford. “Para nuestros técnicos de campo, los parámetros de la prueba y la numeración de identificación ya están establecidos y guardados en el comprobador. El técnico de campo simplemente busca el proyecto en el directorio y oprime un botón para realizar la prueba basada en el esquema de etiquetado preconfigurado. Es intuitivo y muy fácil de usar.”

“El mayor valor de LinkWare Live y Fluke Networks es que los parámetros de comprobación se pueden configurar en un punto central y ser transmitidos a través de la nube por técnicos y personal administrativo” dijo Santeford. “Hemos eliminado los viajes desde y hacia la oficina específicos a las los informes de comprobación, lo que ha resultado en generar informes más precisos y un cierre de proyectos más rápido. El uso de LinkWare Live definitivamente ha impactado nuestro ahorro de tiempo, que se traduce en un ahorro de costes para nuestros clientes, la situación de ventaja mutua.”

Acerca de Fluke Networks

Fluke Networks es el líder mundial en herramientas de certificación, resolución de problemas e instalación para profesionales que instalan y ofrecen mantenimiento de infraestructura de cableado de redes importantes. Desde la instalación de los centro de datos más avanzados hasta la restauración del servicio en las peores condiciones climatológicas, nuestra combinación de confiabilidad legendaria y el rendimiento sin comparación garantiza que los trabajos se realizarán de forma eficiente. Entre los productos más representativos de la empresa se encuentra el innovador LinkWare™ Live, la solución de certificación de cableado conectada a la nube líder en el mundo, con más de catorce millones de resultados cargados hasta la fecha.

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