

Studium przypadku

Wstęp

Temat: Historia outsourcingu usługi Configuration Management dla produktów BCS/BSS

Sektor: Telekomunikacja

Usługa: Outsourcing/Configuration Management

Klient: Czołowy dostawca usług telekomunikacyjnych na świecie

Lokalizacja: Irlandia, Szwecja, Polska

Czas realizacji: 2002-2009

Narzędzia i technologie: ClearCase, PRIM, PiTool, PiWin

Opis przypadku

Część 1 – Korzyści klienta

- Natychmiastowe obniżenie kosztów – oszczędności osiągnięte już w pierwszym roku współpracy
- Sprawne przekazanie odpowiedzialności – brak wpływu na terminowość lub jakość produktów dla klienta końcowego
- Większa elastyczność w zarządzaniu zasobami – przeniesienie najbardziej kompetentnych zasobów ludzkich do podstawowej działalności
- Innowacyjność – ciągłe udoskonalanie procesów, narzędzi i metod

Część 2 – Wyzwanie

Rok 2000 i lata następne były trudnym czasem dla branży telekomunikacyjnej. W 2001 roku wyceny giełdowe operatorów i dostawców telekomunikacyjnych znacznie straciły na wartości. Z drugiej strony, wzrost liczby abonentów sieci telefonii komórkowej nie osiągnął jeszcze wartości najwyższych. Największy na świecie dostawca usług telekomunikacyjnych doświadczył dość bolesnego spadku wydatków kapitału jego operatorów na infrastrukturę komórkową. Spadek ten wyniósł ponad 20 procent w 2002 roku. W tych trudnych warunkach strategia dostawcy polegała na skupieniu się na poprawie sytuacji finansowej firmy oraz reorganizacji swojej działalności przy rygorystycznym podejściu do wydajności. Doprowadziło go to do konieczności outsourcingu nadal rentownych, ale niekluczowych produktów do jednego z najbardziej zaufanych partnerów - firmy Ericpol. Odpowiedzialność za przekazane produkty obejmowała usługę Configuration Management. Po spełnieniu oczekiwań klienta w zakresie utrzymania wysokiej jakości produktów, utrzymania nieprzerwanych dostaw dla klientów końcowych oraz obniżenia kosztów związanych z R&D, firma Ericpol została zaproszona do przejęcia odpowiedzialności także za dodatkowe produkty w kolejnych latach.

Część 3 – W odpowiedzi na wyzwanie

W ramach pierwszego etapu współpracy przy tym zadaniu, w 2002 roku, firma Ericpol przejęła odpowiedzialność za cztery grupy bloku BSC/RTS w zakresie usługi Configuration Management. Pracownicy firmy Ericpol zdobyli nie tylko wiedzę techniczną, ale również wiedzę niezbędną do ustanawiania, kontrolowania i zarządzania integralnością konfiguracji produktów. Po początkowym transferze wiedzy stali się odpowiedzialni za działalność w zakresie usługi Configuration Management w bieżących projektach dotyczących rozwoju i w ogólnym cyklu użytkowania produktów RTS.

W kolejnych latach liczba grup bloków stopniowo rosła. Obecnie firma Ericpol odpowiada za usługę Configuration Management wszystkich produktów BSC z wyłączeniem administracji elementów sprzętowych w środowisku ClearCase. Ta odpowiedzialność za usługę Configuration Management dotyczy zarówno produktów utrzymywanych przez firmę Ericpol, jak również produktów, za które klient postanowił utrzymać techniczną odpowiedzialność w ramach własnej organizacji.

Chronologia działań:

- BSC/część transferu RTS, lipiec 2002 – grudzień 2002: transfer usługi Configuration Management i kompetencji w zakresie środowiska ClearCase z BSC z Dublinia w Irlandii do firmy Ericpol
- BSC/część transferu ROS, maj 2003 – lipiec 2003: transfer usługi Configuration Management i kompetencji w zakresie środowiska ClearCase z BSC z Linköping w Szwecji do firmy Ericpol
- BSC/transfer TAS, marzec 2004 – październik 2004: transfer usługi Configuration Management i odpowiedzialności za TAS w środowisku ClearCase do firmy Ericpol, lokalizacja: Polska oraz Linköping w Szwecji
- BSC/część transferu RCS, maj 2006 – sierpień 2006: transfer odpowiedzialności za usługę Configuration Management, lokalizacja: Polska oraz Hassleholm w Szwecji (przejęcie odpowiedzialności za aplikację ClearCase nastąpiło później)
- Od lipca 2002 Configuration Managers z firmy Ericpol wspierają kolejne projekty BSC i BSS: BSC R10 Tornado, BSC R11 Ocean, BSS/BSC R11.1, R11 MAS dla firmy T-Mobile, BSS/BSC R12 Jupiter, BSC 06A, BSC 06B, 07A/B, R1 oraz R2 Femto Cell Solution, BSC 08A, BSC 08B, BSC 09A, BSC G10A, BSC G10B, BSC G11A. Wsparcie obejmuje usługę Configuration Management, administrację środowiska ClearCase, a od projektu BSC R11 Ocean do BSC 08A/B także działalność związaną z tworzeniem bibliotek produktów
- Utrzymywanie BSC trwa od września 2002 do chwili obecnej