

**Workshop**

# Agilidad y eficiencia en las redes de las operadoras

Comarch, junto con Redes&Telecom, ha organizado un taller para analizar cómo las soluciones OSS dibujan el camino hacia la transformación digital de las empresas de telecomunicaciones.



**Cristina López Albarrán**

**R**edes&Telecom, publicación especializada en el sector de las telecomunicaciones, y Computing, junto a Comarch, han organizado en el Hotel Eurostars de Madrid, un workshop para aprender a crear redes más inteligentes, mejorar la experiencia del cliente y, en definitiva, descubrir cómo lanzar al mercado de forma rápida servicios digitales.

La idea de este encuentro era dar respuesta a la necesidad que existe en el mundo de las telco de encontrar procesos de gestión de aseguramiento y continuidad de los servicios debido al fuerte impacto que estos tienen en la experiencia de usuario. Como áreas con una orientación al negocio cada vez más marcada, la introducción de nuevos servicios aumenta la agilidad empresarial y, al mismo tiempo, asegura una alta calidad del servicio garantizando la satisfacción del cliente. En este contexto, las soluciones OSS se presentan como un pilar básico para la Transformación Digital (desde su importancia para la actualización y modernización de las infraestructuras de red), tanto legadas (redes tradicionales), como nuevas (basadas en SDN/NFV) o incluso híbridas.



Lucía Bonilla, directora de Redes&Telecom, abrió la jornada dando paso a Dorota Zimny, directora general de Comarch Spain, que hizo un breve repaso de la historia de la compañía, una compañía de origen polaco que lleva trabajando 25 años en el mercado y que el pasado ejercicio facturó 270 millones de euros. Con un 10% de sus presupuestos destinados a I+D, desembarcó en España en 2014 y ya cuenta con una plantilla de 20 empleados. En su portfolio de clientes figuran grandes empresas del sector telco como Telefónica Global.

**OSS, la ruta hacia la transformación digital**  
Bajo el título *OSS, traza el camino hacia la transformación digital*, Esteban Bonilla, Key Account Manager de Comarch, presentó un estudio reali-

**Muchas empresas de telecomunicaciones mantienen en sus propios procedimientos un alto nivel de procesos manuales**



zado por la firma en abril de 2017 acerca de qué entienden las telco por transformación digital. Entre las conclusiones más interesantes de este informe, el directivo destacó la necesidad de la digitalización en este sector como consecuencia de la aparición de los OTT y de las demandas de los usuarios de tener servicios inmediatos y con un solo clic. Asimismo, las operadoras consultadas aludieron a cuestiones como la virtualización de redes, una atención al cliente omnichannel o la automatización de procesos como principales requisitos. Sin embargo, para que la transformación digital sea una realidad en este mercado hay que salvar una serie de obstáculos como las regulaciones, los stacks tecnológicos y los sistemas IT legados. En estos dos últimos aspectos es donde Comarch tiene la clave como proveedor de archi-

### La necesidad de la digitalización en el sector telco

En abril de 2017 Heavy Reading llevó a cabo para Comarch el informe *The State of Digital Transformation*. El estudio destacaba la integración de herramientas heredadas como principal reto para proyectos de NFV/SDN o la necesidad de las operadoras de buscar socios para adaptarse a los OTT, empresas a las que consideraban más una oportunidad que una amenaza. Asimismo, los encuestados identificaron la inversión en BI (Business Intelligence) y en Analytics como su máxima prioridad en los próximos 12 meses, junto con los sistemas de atención al cliente y de Operaciones (donde se ubican los sistemas OSS), mientras que dejaban la ciberseguridad o la gestión de acceso e identidad en un segundo plano. Por otra parte, la encuesta sacaba a la luz que las telco también buscan ahorrar costes incidiendo en la automatización de los procesos y en la virtualización de red, pero existe una menor preocupación a la hora de invertir en DevOps como parte del proceso de transformación digital.

### Principales beneficios de las soluciones OSS de Comarch

- **Coste.** Permite a los operadores hacer más con menos, pues el sistema indica dónde tienen que invertir, qué parte de la red está menos utilizada, si dan un nuevo servicio saber cuál es la mejor manera de configurar su red actual. En definitiva, cómo optimizar la prestación de recursos a los clientes.
- **Flexibilidad y agilidad.** *Time is money.* Los telcos pueden ofrecer servicios nuevos y cambiar algo de ellos rápidamente. Para ofrecer servicios masivos es necesario un sistema automatizado.
- **Customer centricity.** Con OSS gestionan los recursos que dan el servicio al cliente, reciben información de los fallos de la red y analizan el impacto que tiene en los clientes.

“Comarch transforma las redes de las operadoras haciéndolas más eficientes y ágiles”

tecturas OSS/BSS “no ligadas a ningún fabricante y con posibilidad de integración con diferentes tecnologías”, puntualizó el directivo. “Los operadores cuentan con gran cantidad de datos y esta transformación digital es necesaria para poder aprovecharlos”, añade. Precisamente por ello, Comarch ha puesto en marcha su campaña de marketing #MoveToDigital (<http://www.movetodigital.com>), su visión sobre cómo un operador telco puede convertirse en un proveedor de servicios digitales: “poniendo foco en los clientes y en los servicios, y en procesos de negocio y redes más eficientes”, manifiesta.

En este sentido, Michiel Nuytemans, OSS Business Solution Manager de Comarch, expuso

### Comarch en cifras

- Fundada en 1993.
- Cuenta con más de 5.000 empleados.
- Tiene presencia global (Europa, Asia, Oriente Medio, Estados Unidos y Latinoamérica).
- Miles de proyectos completados con éxito en 5 continentes en cerca de 60 países.
- Compañía reconocida por Gartner, Forrester Research e IDC.
- Ingresó 270 millones de euros en 2015.
- Cotiza en la Bolsa de Warsaw Stock Exchange desde 1999.
- Destina a I+D el 10% de sus presupuestos.
- Su sede central está en Cracovia (Polonia) pero cuenta con 49 filiales.
- Desembarcó en España en 2014 y ya cuenta con una plantilla de 20 empleados.

la propuesta de la multinacional en cuanto a BSS (Business Support System) y detalló qué se entiende por las soluciones de OSS (Operation Support System), soluciones que son poco conocidas porque están más pegadas a la red y que tienen que ver con aprovisionamiento de servicios, inventarios de red... y que permite mejorar la eficiencia de los costes a nivel de red, agilidad y velocidad de aprovisionamiento de nuevos servicios, y “customer centric”, es decir, colocar al cliente en el epicentro. Pero estos grandes beneficios son posibles gracias a tecnologías como NFV (Network Function Virtualization) y SDN (Software Defined Networking). “La frontera entre OSS y la red está desapareciendo gracias



José Ramón Yeste, Head of OSS Strategy at GCTO Office de Telefónica.



Michiel Nuytemans, OSS Business Solution Manager de Comarch, durante su exposición sobre la propuesta de la compañía en BSS y OSS.



Dorota Zimny, directora general de Comarch Spain.



Esteban Bonilla, Key Account Manager de Comarch.

a tecnologías como SDN”, argumenta. Así las cosas, Comarch cuenta con su propuesta SON (Self-Organizing Network), ofreciendo distintos algoritmos para que de manera automática el sistema detecte cambios en la red y pueda modificar configuraciones de la misma. Los beneficios son muy claros: mejorar la eficiencia, mantener la fidelidad del cliente y poder trabajar con diferentes tecnologías de red gracias a su compatibilidad multi-vendor.

### Proyecto con Telefónica Global

El encuentro finalizó con la intervención de José Ramón Yeste, Head of OSS Strategy at GCTO Office de Telefónica, que puso de manifiesto los beneficios de contar con Comarch como socio. El directivo explicó a los asistentes el proyecto TOP (Transport Optimization Program) en el que está embarcado la operadora y que persigue optimizar la capa de control de las capas de transporte en las redes. No en vano, Telefónica, como muchos otros operadores Tier-1, cuenta con redes facilitadas por muchos proveedores diversos, lo que implica sistemas de inventario y de gestión dispares. Además, muchos de estos sistemas legados

no son adaptables a las nuevas tecnologías. Telefónica decidió contar con Comarch para abordar esta situación, lo que les proporcionó un sistema paraguas, con una visión extremo a extremo y multi-vendor de la capa de red que les ha beneficiado con ahorros considerables.

La operadora apostó por acercarse al estándar SOA (arquitectura orientada a servicios) cerrando el grifo de las inversiones a sistemas legados, con una organización central no consultiva, sino ejecutiva en la que todos los responsables de OSS reporten a ella.

Y es que, con más de ocho millones de interacciones con los clientes al mes, 120.000 sites móviles, 50.000 técnicos de campo y 1.500 aplicaciones (sin contar España, añadiéndola la cifra se duplica) de diferentes proveedores y arquitecturas..., las necesidades estaban claras. El proyecto comenzó con la parte del inventario para la red de transporte que evoluciona de manera natural hacia soluciones integrales de fault management. Así, con la finalidad de conseguir orquestar esta disparidad de soluciones, la empresa de telecomunicaciones ha conseguido reducir el número de sistemas a 400 y el objetivo es quedarse en 15. ●