

Industrie – TÉLÉCOMMUNICATIONS

Une entreprise de télécommunications choisit un fournisseur de TPM avec point de contact unique pour assurer le support de plus de 10 000 actifs informatiques, tout en réduisant les coûts et en maintenant une qualité de service élevée.

APERÇU DE LA SOLUTION



Les attentes

Le client opérait principalement par l'intermédiaire de fournisseurs d'équipements et recherchait un partenaire en mesure de lui fournir une couverture sûre et rentable dans l'ensemble de la région LATAM. Le processus impliquait de naviguer entre plusieurs niveaux de décideurs et d'influenceurs et ce dans différents pays et sur différentes plateformes.



La solution

Fournir un support complet dans huit pays avec un point de contact unique et un processus rationalisé, le tout en garantissant une qualité comparable à l'expérience des OEM et ce pour un prix compétitif.



Services

Maintenance post-garantie constructeur (TPM)



Localisation

LATAM

À PROPOS DU CLIENT

Le client est un géant mondial des télécommunications qui fournit des services de télécommunications, des solutions numériques et des services de gestion de données sur plusieurs continents.

Il dessert des millions de clients dans le monde entier grâce à une infrastructure de réseau étendue et à des services diversifiés. Réputé pour sa capacité d'innovation et sa fiabilité, il s'affirme comme un moteur de la transformation numérique pour de nombreux secteurs.



LES ATTENTES

Fournir un support et une maintenance pour les infrastructures les plus critiques d'une société de télécommunications qui opère dans 8 pays et pour 10 000 actifs. Il s'agit d'environnements multifournisseurs avec des modifications mensuelles du bordereau quantitatif (BoQ) pour la couverture, en raison de la nature dynamique de l'activation et de la désactivation des actifs au sein de leur infrastructure TFL.

Notre objectif : Garantir le même niveau de service que les fabricants d'origine, voire mieux, et inspirer confiance pour que cette grande entreprise puisse, pour la première depuis sa création, confier une mission de cette ampleur à un seul fournisseur de TPM dans le cadre de sa stratégie de réduction des coûts et de SPOC.

LA SOLUTION

Evernex a mené une analyse approfondie de l'infrastructure et des canaux de distribution du client afin de garantir une couverture régionale aussi complète que de haute qualité. L'objectif était de comprendre l'ensemble du paysage existant, d'identifier les défis et de concevoir un plan de transition réussi, ainsi qu'un déploiement de service centralisé pour garantir une réduction des coûts significative.

La solution fournie :



SPOC

Evernex a fourni une solution avec un point de contact unique, rationalisant ainsi la communication et assurant une coordination efficace de toutes les opérations informatiques en Amérique latine pour l'entreprise.



Réduction des coûts

La solution Evernex s'est concentrée sur la réduction des coûts. Elle a pour ce faire optimisé les processus de maintenance et identifié les opportunités d'économies tout en maintenant la qualité du service. Cette réduction des coûts était l'un d'un des principaux facteurs qui ont incité le client à opter pour une société de services TPM.



Support multifournisseur EOS

Ce qui a distingué Evernex, c'est sa capacité à offrir un support pour l'ensemble des équipements de fin de service (EOS) et ce pour une grande diversité de marques, de modèles et de technologies utilisés par le client. Ce support comprend le service de maintenance, la disponibilité des pièces de rechange et l'expertise technique pour prolonger la durée de vie des équipements.



Flexibilité

La solution Evernex a apporté plus de flexibilité, permettant ainsi à l'entreprise de s'adapter rapidement à l'évolution du marché et à celle des besoins technologiques, compte tenu de l'évolution constante de la base de référence, tout en minimisant les interruptions de ses services.

LE RÉSULTAT

Au vu du besoin du client en couverture sécurisée et rentable pour toute la région LATAM, notre solution a consisté en la mise en place d'un point de contact unique (SPOC). Ce dernier couvre 8 pays et prend en charge plus de 10 000 actifs. Dans l'ensemble, nous avons aidé l'entreprise à réaliser une réduction significative des coûts, ce qu'elle recherchait, tout en maintenant une qualité de service élevée.

Notre approche intégrée, qui combine efficacité du SPOC, réduction des coûts, flexibilité et assurance qualité, a permis d'obtenir un résultat positif. Le client bénéficie désormais d'opérations rationalisées, de coûts réduits et d'une assistance fiable pour l'ensemble de son infrastructure critique.

Réduction des coûts

En mettant en œuvre les services TPM d'Evernex, le client a obtenu une forte réduction des coûts allant jusqu'à 50 % et a atteint ses objectifs d'optimisation budgétaire.

SPOC multi-fournisseurs

En engageant Evernex, le client a pu optimiser ses opérations en centralisant le support de plusieurs marques et technologies dans un seul contrat de support.



Les collaborateurs d'Evernex sont toujours très serviables et flexibles. Le fait qu'il s'agisse d'une entreprise multimarques et multiproduits constitue une valeur ajoutée inestimable.