

Makenai Solutions, Innovation & Creative Ideas

CASO DE ÉXITO

NSC GLOBAL – Partner

**Despliegue y Soporte redes de
Acceso y Datos a nivel nacional**



Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
Caso de Éxito: NSC Global – Servicios (Despliegue y Soporte)	3
RESUMEN EJECUTIVO	3
RETO	4
SOLUCIÓN	4
RESULTADOS.....	4
PASOS SIGUIENTES	5

Caso de Éxito: NSC Global – Servicios (Despliegue y Soporte)

RESUMEN EJECUTIVO

Nombre del cliente NSC Global

Industria Telecomunicaciones (Integrador Global de IT)

Ubicación 180 países

Número de empleados >2.000 personas

Reto

- Despliegue masivo de **soluciones de comunicaciones** por todo el territorio nacional en un corto periodo de tiempo y con unos **altos requisitos de calidad e ingeniería**, en un entorno internacional de trabajo, con comunicación en inglés y en el idioma local del cliente
- **Soporte y mantenimiento** presencial a nivel nacional de soluciones de comunicaciones con SLAs restrictivos (**24x7x4**)
- **Coordinación y colaboración internacional** con la estructura **Comercial**, de seguimiento de **Proyectos y Soporte** a nivel mundial de **NSC Global**, así como con cliente final.

Solución

- Formación y **activación de un grupo de ingenieros desplegados a nivel nacional** con las herramientas, conocimientos y capacidades suficientes para poder ejecutar los servicios requeridos en los SLAs contratados. Coordinación operacional.

Resultados

- **Cumplimiento en tiempo y forma de las tareas solicitadas** en cada uno de los clientes finales. Capacidad de absorber picos de demanda altos.
- **Seguimiento en tiempo real** de los trabajos ejecutados.
- **Coordinación diaria** con los responsables internacionales de ventas y ejecución de **NSC Global** y cliente final

RETO

NSC Global es un integrador global de soluciones que despliega sus servicios de instalación, configuración y mantenimiento a nivel mundial.

Para los despliegues y soportes en territorio nacional, NSC Global necesita de una red de partners cualificados y certificados en las tecnologías y fabricantes con las que trabajan, capaces de poder dar una respuesta de calidad en un tiempo de acción corto.

Los SLAs restrictivos y la alta calidad requerida obligan a tener una red de técnicos capacitados, coordinados y con la agilidad necesaria para poder atender la demanda de los clientes finales en los proyectos abordados. Siendo uno de los pilares básicos en el despliegue y soporte, la integración con el resto de grupos internacionales de NSC que trabajan en otras áreas de la compañía.

SOLUCIÓN

Makenai Solutions, Innovation & Creative Ideas ofrece, a través de su red de técnicos propios cualificados y desplegados por el territorio nacional, una alta gama de servicios en las principales tecnologías y fabricantes del mercado en la modalidad de 7x24x4

- Instalación
- Asistencia
- Certificación/Auditoría
- Formación
- Configuración
- Integración
- Soporte
- Dirección de Proyecto

Bajo la coordinación de un responsable técnico de proyecto y la completa disponibilidad en el servicio y atención de requerimientos, Makenai ha sido capaz de garantizar el despliegue, en un periodo corto de tiempo, de gran cantidad de sites y el soporte, con SLAs de 7x24x4, en la práctica totalidad de la geografía española.

La versatilidad y disponibilidad 7x24 de los recursos, tanto técnicos como de gestión en los proyectos acometidos, facilitan la realización de correcciones en tiempo real y la acometida de imprevistos típicos en grandes despliegues de estas características que requieren una alta coordinación de todos los stakeholders implicados.

RESULTADOS

Makenai ha sido capaz de acometer diferentes proyectos simultáneos de despliegue de red en tecnologías de acceso y datos en más de 80 sites distintos repartidos por toda la geografía española, cumpliendo en forma y tiempo los requisitos solicitados por los clientes de NSC, y manteniendo siempre las expectativas de calidad comprometidas.

Han podido absorberse picos puntuales de trabajo, no teniendo que retrasar en ningún momento fechas de finalización comprometidas con clientes finales.

PASOS SIGUIENTES

Una vez formados los técnicos en los procedimientos, establecidos los canales de comunicación fluida entre Responsables de todas las áreas y certificada Makenai como Partner de Servicios de NSC Global, queda abierta la posibilidad de colaboración en futuros proyectos de despliegue y soporte, manteniendo los compromisos de calidad y eficacia que requieren los clientes.

