

PowerCom permet aux techniciens de LinkWare™ Live d'accroître l'efficacité de l'équipe

Table des matières

Aperçu général

Présentation

Défis

Solution

Résultats

Aperçu général

Client : PowerCOM

Secteur : Systèmes d'information et de télécommunications

Emplacement : Bothell, WA

Défi :

PowerCOM installe et assure l'entretien d'un large éventail de systèmes d'information et de communication y compris : voix, données, Wi-Fi, sécurité et supervision réseau à divers emplacements, en intérieur et en extérieur. Avec plus de 80 % des employés travaillant sur le terrain sur plusieurs sites clients, la livraison des résultats de test au bureau de PowerCOM et/ou au client est souvent un défi. Par le passé, le processus de mise en place de l'équipement d'essai et de compilation des résultats était un processus manuel et fastidieux à la fois pour le personnel de terrain et administratif. En outre, certains clients désiraient des livraisons plus fréquentes et périodiques des résultats de tests détaillés, plutôt que seulement à la fin du projet. Pour résoudre ces problèmes, PowerCOM avait besoin d'une solution qui pourrait aider les techniciens et le personnel administratif à être plus efficace et leur permettant de plus facilement partager des données avec leurs clients.

Résultat :

En s'appuyant sur Versiv™ DSX-5000, CertiFiber® Pro et LinkWare™ Live, PowerCom a considérablement réduit le temps et les efforts nécessaires pour tester les systèmes et fournir des résultats à leurs clients. Au lieu d'exiger que les techniciens de terrain viennent mettre en place les paramètres de test et qu'ils se rendent au bureau pour livrer/donner des avis sur les rapports d'essai, ces tâches peuvent être exécutées à distance via le cloud. En tirant parti de LinkWare Live, les techniciens PowerCom peuvent accomplir des tâches plus rapidement, assurer l'exactitude des tests et réduire les potentielles reprises de travaux en cas de non-conformité.

Produit :

LinkWare™ Live avec Versiv DSX-5000 et CertiFiber Pro

Présentation

Basée à Bothell, dans l'état de Washington, PowerCom fournit des services de télécommunications et de réseau à ses clients. Avec plus de 80 employés qui prennent en charge deux bureaux, PowerCOM s'efforce d'offrir un service de la plus haute qualité dans des délais définis pour chaque tâche. Chaque mois, PowerCom mène à bien de nombreuses tâches pour de multiples clients et il est courant qu'un seul projet puisse nécessiter que plusieurs membres du personnel doivent accomplir des centaines ou des milliers de tests.

Dans un effort de maximisation de l'efficacité, PowerCOM tente de limiter les temps de test « non productifs » qui pourraient inclure les déplacements vers et depuis le siège social ou en compilant manuellement les résultats pour vérifier les paramètres de test. Ces durées de test non productif viennent entraîner des frais généraux, des coûts et des délais pour chaque tâche.

Défis

PowerCom a voulu trouver de nouvelles méthodes permettant d'être plus efficace sans pour autant venir sacrifier la qualité. Ils savaient que pour obtenir ces résultats ils devaient rechercher des moyens de : ne pas faire perdre de temps aux techniciens, améliorer la précision du test et de la validation et simplifier l'expérience client. Dans cette optique, il y a trois principaux processus qu'ils ont identifiés qui pourraient être améliorés pour venir avoir une incidence positive sur leur service, prestation et résultats :

La configuration des paramètres d'essai : Par le passé, un responsable expérimenté ou technicien avait besoin de configurer les paramètres d'essai sur chaque appareil avant de commencer une nouvelle tâche. Cependant, ce processus était un processus manuel, qui était chronophage et entraînait des déplacements improductifs pour ramener l'appareil au bureau depuis le site. Laisser les experts en matière de tests effectuer ce processus critique à distance permettrait d'économiser temps au technicien (sans mentionner l'usure des véhicules) tout en garantissant des essais conformes.

Premier test de validation : L'exactitude du test est toujours un sujet de préoccupation car des tests incorrects signifient des reprises du travail et des pertes de

temps. Dans des situations où des déviations ou des tests non valides ne sont pas rapidement identifiés, cela pourrait exiger que le technicien revienne sur le projet et répète les tests, provoquant des retards et des dépenses accrues.

Récupération des données : Une fois les tests terminés, un délai supplémentaire venait s'ajouter car le déplacement ou l'envoi des résultats au bureau et le téléchargement des résultats sur les ordinateurs étaient nécessaires. Pour compliquer les choses, les conventions de dénomination et en matière de documentation pouvaient se chevaucher ce qui pouvait provoquer des écarts. Et avec plusieurs testeurs sur de multiples projets, entrer les bons tests pour la tâche adéquate prenait beaucoup de temps. Dans le passé, ce processus se produisait généralement à la fin du projet, cependant, les clients voulaient de plus en plus des mises à jour tout au long du projet. PowerCom a voulu simplifier ce processus fastidieux et source d'erreurs, tout en respectant également les nouvelles attentes de la clientèle.

Solution

Après avoir acheté les testeurs de liaisons fibre optique et cuivre de Fluke Networks (DSX-5000 et CertiFiber Pro) Powercom a décidé de tirer parti de la plateforme cloud complémentaire LinkWare Live dans le cadre de leur flux de travail de test afin de gagner du temps, répondre aux attentes croissantes de la clientèle et assurer des tests plus précis.

Résultats

En utilisant les testeurs de Versiv avec LinkWare Live, l'équipe PowerCom a amélioré l'expérience globale de test, raccourci les délais d'achèvement et fait accroître l'efficacité des techniciens, gestionnaires de projets et du personnel administratif. En transférant les économies de temps et de coûts à ses clients, PowerCom a transformé ces bénéfices en un avantage concurrentiel.

« Avant LinkWare Live, nos techniciens de terrain devaient venir au bureau ou envoyer leurs testeurs pour le téléchargement ou la configuration », a déclaré CJ Santeford, Directeur des opérations de PowerCom. « Mais maintenant, nous pouvons télécharger et configurer via le cloud, ce qui nous permet d'économiser énormément de temps. Au minimum, nous faisons gagner une heure par semaine de temps au technicien associé à ces tâches courantes. »

Le partage et l'enregistrement des résultats de test sont devenus également beaucoup plus faciles. LinkWare Live, basé sur le cloud, permet aux techniciens de synchroniser des données à distance et de laisser le système compiler les résultats. « Sans LinkWare Live, organiser manuellement les résultats était un processus fastidieux et chronophage. Il est maintenant beaucoup plus facile et plus rapide de bénéficier de résultats précis pour chaque tâche », a déclaré Santeford. « Notre équipe de service et de soutien peut également fournir aux clients un accès direct aux résultats par le biais de l'interface utilisateur intuitive. »

« C'est utile pour nos clients qui veulent accéder aux résultats de test au cours de toute la durée d'un projet », a commenté Santeford. « Pour nos techniciens de terrain, les paramètres d'essai et de numérotation d'identification sont déjà mis en place et enregistrés dans l'appareil de contrôle. Le technicien de terrain trouve tout simplement le projet dans le répertoire et clique sur un bouton pour effectuer ce test en se basant sur le schéma d'étiquetage préconfiguré. Il est très facile à utiliser et intuitif. »

« La plus grande valeur de LinkWare Live et de Fluke Networks réside dans le fait que les paramètres de test peuvent être configurés en un point central et transmis via le cloud aussi bien par les techniciens que par le personnel administratif », a conclu Santeford. « Nous avons éliminé les trajets à destination et en provenance du bureau spécifiques à la production de rapports sur les tests, d'où des rapports plus précis et une clôture plus rapide des projets. L'utilisation de LinkWare Live a certainement influé sur nos économies de temps, ce qui se traduit par une réduction des coûts pour nos clients – une solution avantageuse pour tous. »

À propos de Fluke Networks

Fluke Networks est le numéro un mondial dans les domaines de la certification, du dépannage et des outils d'installation pour les professionnels de l'installation et de la maintenance d'infrastructures de câblage réseau stratégiques. De l'installation de centres de données les plus avancés à la restauration de services dans des conditions difficiles, nous allions fiabilité exceptionnelle et performances inégalées pour des tâches réalisées de manière efficace. Les produits phares de la société incluent l'innovant LinkWare™ Live, première solution au monde de certification de câble connectée sur le cloud, avec plus de quatorze millions de résultats téléchargés à ce jour.

1-800-283-5853 (US & Canada)

International : 1-425-446-5500

<http://www.flukenetworks.com>

Descriptions, information, and viability of the information contained in this document are subject to change without notice.

Revised: 9 avril 2020 9:53 AM

Literature ID:

© Fluke Networks 2018