

Comarch FSM kompleksowo wspiera jednego z największych operatorów telekomunikacyjnych w Zjednoczonych Emiratach Arabskich

Telekomunikacyjny oddział e&, e& UAE, wdrożył platformę Comarch Field Service Management (FSM) w całych Zjednoczonych Emiratach Arabskich. Współpraca rozpoczęła się w 2015 roku i od tego czasu została poszerzona o optymalizację procesów usług terenowych w różnych obszarach działalności e& UAE.

Dziewięć lat udanej współpracy

Comarch i e& UAE podpisały kompleksową umowę serwisową na kolejne pięć lat, rozszerzając tym samym swoje wieloletnie partnerstwo. Ta strategiczna umowa podkreśla obustronne zaangażowanie w zapewnienie całodobowego działania usług e& UAE w Zjednoczonych Emiratach Arabskich. Partnerstwo obejmuje również certyfikację zmian wprowadzonych przez e& UAE, a także kładzie podwaliny pod potencjalne przyszłe rozszerzenia platformy Comarch Field Service Management (FSM). Fundamenty współpracy między Comarch i e& UAE zbudowane są na stale rosnącym zaufaniu oraz dążeniu do wzajemnego sukcesu. Wspólnie wyznaczają nowe standardy dla branży od roku 2015.

W jaki sposób e& UAE usprawniło łączność w ZEA dzięki Comarch FSM

Łącząc siły z Comarch, e& UAE wdrożyło trzy znaczące projekty wdrażające pakiet Comarch Field Service Management oraz powiązane z nim moduły w różnych aspektach działalności e& UAE. Głównym celem było usprawnienie zarządzania usługami w terenie.

Początkowa faza tego partnerstwa koncentrowała się na wyposażeniu techników w zaawansowane narzędzia do automatycznego planowania pracy i udzielaniu dostępu do istotnych informacji w czasie rzeczywistym. Dzięki temu możliwa była optymalizacja wykorzystania zasobów, poprawa wydajności wykonywania zadań oraz zwiększenie wskaźnika napraw w czasie pierwszej interwencji. Rozwiązania Comarch miały również na celu udoskonalenie procesów biznesowych, aby zwiększyć zaangażowanie klientów, jak również usprawnić zarządzanie zaopatrzeniem i awariami.

Dalsze inicjatywy poprawiły przepływ informacji, wsparcie planowania doboru i umiejscowienia sprzętu, a także zarządzanie pracą podwykonawców, szczególnie w rozwoju sieci komórkowych w Zjednoczonych Emiratach Arabskich. Dostarczona platforma Comarch FSM zapewniła:

- Ujednolicone rozwiązanie, które ułatwiło procesy wdrażania
- Testowanie rozwiązań w terenie

- Sprawne procedury zapewniania jakości
- Zarządzanie procesami rozbudowy sieci komórkowej

Partnerstwo wsparło program cyfryzacji pracowników e& UAE, koncentrując się na automatyzacji i optymalizacji działań terenowych oraz biurowych. Inicjatywa ta zakładała uproszczenie rutynowych zadań, a także poprawę wydajności operacji naprawczych i konserwacyjnych. Działania te dodatkowo demonstrują zaangażowanie e& UAE oraz Comarch w napędzanie innowacji w usługach telekomunikacyjnych.

Comarch i e& UAE: innowacja oraz optymalizacja kosztów

Amr Khalifa, starszy wiceprezes oraz specjalista ds. interakcji z klientem i rozwoju produktu w e& UAE, powiedział: „W e& UAE od lat ściśle współpracujemy z Comarch w zakresie budowania i ulepszania naszych wewnętrznych procesów. Koncentrujemy się na poprawie wydajności oraz optymalizacji pracy naszych zespołów w celu zwiększenia zaangażowania i poprawy doświadczenia klientów. Jest to zgodne z naszym zobowiązaniem do ciągłego wprowadzania innowacji, aby poprawić działania związane z obsługą naszych klientów”.

Marcin Kaleta, wiceprezes oraz dyrektor sektora telekomunikacji w Comarch, podkreślił: „Nasz zespół jest dumny z tego, że może wspierać przedsięwzięcia i operacje biznesowe e& UAE. Comarch FSM jest się niezawodnym, uniwersalnym i pełnym rozwiązaniem, które spełnia wymagania rynku telekomunikacyjnego w Zjednoczonych Emiratach Arabskich. Jesteśmy wdzięczni za stałe zaufanie e& UAE i mamy nadzieję, że w przyszłości będziemy mieli jeszcze wiele okazji do współpracy”.

[Dowiedz się więcej o współpracy Comarch i e& UAE. Przeczytaj studia przypadków dotyczące wdrożeń Comarch FSM w Zjednoczonych Emiratach Arabskich.](#)

O e& UAE

Jako oddział e& zajmujący się telekomunikacją w Zjednoczonych Emiratach Arabskich, e& UAE bierze za cel maksymalizację wartości dla interesariuszy, zapewnianie niezrównanej obsługi klienta, a także optymalizację wyników biznesowych w celu zrównoważonego wzrostu oraz sukcesu.

Wykorzystując najnowsze technologie światowej klasy, e& UAE będzie rozwijać usługi podstawowe i cyfrowe, wzbogacając propozycje wartości dla konsumentów o usługi cyfrowe zaspokajające nowe style życia konsumentów. Firma bierze również pod uwagę nowe wymagania wykraczające poza podstawowe usługi telekomunikacyjne, w tym zdrowie, ubezpieczenia czy gry wideo.

Oczekuje się, że e& UAE będzie nadal działać jako zaufany partner dla przedsiębiorstw w zaspokajaniu ich potrzeb w zakresie łączności i nie tylko.

Umocniając swoją pozycję lidera jako cyfrowego operatora telekomunikacyjnego, który wspiera klientów w hiperpołączonym cyfrowym świecie, e& UAE skieruje nowy zrównoważony popyt na przyszłe przestrzenie, takie jak sieci prywatne, pojazdy autonomiczne oraz sztuczna inteligencja.

Aby dowiedzieć się więcej o e& UAE, odwiedź: <https://www.e& UAE.ae>.

O Comarch

Comarch został założony w 1993 roku w Krakowie, a od 1999 roku jest notowany na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Jest jedną z największych firm informatycznych w Europie i prowadzi projekty dla czołowych marek z Polski i świata w najważniejszych sektorach gospodarki m.in.: telekomunikacji, finansach, bankowości i ubezpieczeniach, handlu i usług, infrastruktury IT, administracji publicznej, przemyśle, ochronie zdrowia oraz w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw. Z usług Comarch skorzystało kilkadziesiąt tysięcy światowych marek w ponad 100 krajach na 6 kontynentach m.in.: Allianz, Auchan, BNP Paribas Fortis, BP, Carrefour, Heathrow Airport, Heineken, ING czy LG U+, Orange, Telefónica, T-Mobile, Vodafone.

Firma zajmuje wysokie pozycje w rankingach analityków IT m.in.: Gartnera, Truffle 100, TOP 200 „Computerworld”, IDC, Polskiej Akademii Nauk, EU Industrial R&D Investment Scoreboard. Corocznie Comarch inwestuje środki o wartości ok. 15 proc. przychodów w projekty innowacyjne. W 2023 roku nakłady na prace R&D wyniosły ponad 400 mln zł. Obecnie zatrudnia ponad 6400 ekspertów, w ponad 80 biurach w ponad 30 krajach od Australii i Japonii przez Bliski Wschód oraz Europę aż po obie Ameryki.

www.comarch.pl