

电信运营管理服务--澳大利亚和记电讯成功案例（1）PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/289/2021_2022__E7_94_B5_E4_BF_A1_E8_BF_90_E8_c123_289030.htm

特殊情况，特殊处理

当澳大利亚和记电讯决定在澳大利亚市场推出全新的3G业务时，它意识到自己需要的将不仅仅是传统意义上的运营管理服务解决方案。和记电讯与爱立信合作共同开创了一个全新的商业模式，签订了业界迄今为止内容最丰富的运营管理服务合同。最先的，也是最好的 此前十多年来和记电讯一直是澳大利亚市场非常重要的运营商，而在澳大利亚市场推出3G更是其一项开拓性的举措。和记电讯和另外三个主要的电信业竞争对手一起在澳大利亚全境提供无线电信服务。它用"Orange"品牌运营自己的CDMA网，用"和记"品牌经营全国性的寻呼业务，而"3"是其用来经营内容丰富的3G多媒体业务的全球品牌。目前，成立只有一年的"3"由和记的一个子公司-和记3G澳大利亚公司-运营。它准备做澳大利亚3G业务的市场先行者，提供信息、娱乐和通讯新体验。两个公司，一个愿景 在为终端用户提供何种服务方面，和记与爱立信拥有共同的愿景。和记与爱立信认识到彼此分享共同的长远目标，英雄所见略同最终促成了与众不同的电信运营管理服务合同。双方都相信优质业务的价值，双方都将赌注押在未来3G技术的成功上。"我们之间没有距离，我们之间没有高墙-事实上，我们把高墙推倒了。"-和记电讯首席技术官Michael Young。3G势在必行 当和记决定把自己作为一个3G多媒体网络公司推向市场时，它选择了爱立信提供3G网络设备。同时，它也开始开发自己在3G领域的专业能力。和记的技术部门

迅速成长，培养了一支强有力的技术队伍。然而，它内部也因此出现了不同部门之间的职能重复。为了有效掌控其雄心勃勃的3G战略，和记认识到自己需要更好地控制自己的运营成本，并且需要对新技术的挑战有更快的反应速度。2002年中期，和记香港母公司请爱立信研究用运营管理服务模式解决此类问题的可行性。爱立信为其提供了爱立信运营管理服务解决方案应用的实例，显示了爱立信在运营管理服务方面全球和本地的能力和资源。和记新上任的首席技术官Michael Young邀请爱立信作更深的探讨。他对不同的工作方法持开放的态度，并且认为和记的状况需要创新性的解决方案。此次见面以及此后的工作关系一直非常开放及透明。"我们考虑了自己希望在将来得到的是什么，然后意识到依靠自己的能力无法实现，"Michael Young说，"由于爱立信已经在为我们建网，我们决定在我们之间再创建一个团队，专门负责解决和记的技术需求。于是我们把我们的选择放在桌面上-不仅仅是网络运行。"和记非常清楚自己是在一个未经测试的市场用全新的技术推出一种全新的业务。但是，它相信爱立信作为自己的合作伙伴能为其提供技术及所需的支持。Michael Young对此的评价是："我们告诉爱立信我们希望和他们合作，并且他们不用和其它设备供应商竞争，但是同时我们也表明我们需要的是一些有创意的新东西。由于我们双方非常坦诚透明，因此能够得到最佳的结果，即最好的价格和我们需要全部技术资源。从根本上来说，和记与爱立信将拥有持久的相互信任的合作关系。"更高效，更有效 为开发一个全面的运营管理服务解决方案，爱立信需要了解和商业愿景和战略，同时考察其技术部门如何服务于战略的需要。解决方案

将重点放在利用并融合和记与爱立信最好的资源和技术。"这很大程度上是我们的想法，即我们不会简单地过来把和记的人替换掉，"爱立信业务经理Shane NeeCowen解释道，"我们作为地位平等的合作伙伴合作，将各自机构中最好的经验和能力结合在一起。"爱立信对和记的技术部门作了一个简单的审计以确认其核心及非核心能力。这些能力领域构成了运营管理服务合同最初范围的基础。然而，随着项目的复杂性变得越来越明显，项目范围被扩展，使得所有的技术能力都将最终移交给爱立信。Shane NeeCowen评价道："和记的主要驱动力是使其技术部门更加高效，更加有效，并且吻合Michael Young的愿景，即它将是未来技术的"大脑"。他希望自己的组织能够为和记的业务提供符合其愿景的解决方案，即拥有Orange和3这两个品牌。第二个驱动力是削减成本。""我们相信本合同代表了电信业最大规模的运营管理服务合同。"-爱立信业务经理Shane NeeCowen。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com