

电信运营管理服务--澳大利亚和记电讯成功案例（2）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_289031.htm

与众不同的解决方案
和记与爱立信在2002年12月2日签署了运营管理服务合同。

如Michael Young所说，该合同使运营管理服务的概念得到了扩展："使本合同与众不同的是我们并没有简单地把工作交给爱立信去做。我们首先确认需要由两个组织共同实施的工作。在我们计划、开发、建网、提供服务、运营网络和支持网络时，我们使用来自双方组织的人员。这不单纯是爱立信或和记单方的责任-团队是完全融合的。" Shane NeeCowen对此表示同意："在一个典型的运营管理服务合同中，网络被移交给一家公司，其员工将取代客户的员工。在此次与和记的合作中，爱立信采取了一种完全不同的方法。我们接收了和记的员工，同时把我们的员工补充到它的组织中。这在很大程度上是与和记的一个合作协议，目的在于采用一种全新的文化，能够利用爱立信与和记组织中最好的特点。" 这样做的结果是在爱信信的运营管理服务组织内部产生了一个紧密团结的团体，被称为"和记方式"。和记实际上在爱立信与和记的组织内部拥有了一支人数众多的技术队伍，信息分享是其成功的关键。每当和记业务部门和技术部门开会的时候，双方公司的员工都能分享最高级别的机密和敏感信息。由于有几百名和记员工需要被安排到项目中，公司的人力资源部门在确保一切进展顺利方面起到了重要作用。为了使团队能以最佳状态工作，每一名员工都必须确认他们处于适当的位置，并且相应得到认可及激励。"如果先启动项目然后再经历这样

的结构重组，那我真的无法接受，"Michael Young这样解释，"我们需要员工立即到位，以便在项目启动后的很长时间内能够支持我们的组织。"和记现行的公司治理模型也非常与众不同。"如果你在和记大楼里到处走走，你会发现从事技术支持的员工中爱立信的多于和记的，"Michael Young说，"所以说明我们之间没有距离，我们之间没有高墙-事实上，我们把墙推倒了。"Shane NeeCowen指出了该运营管理服务之所以与众不同的另一个重要原因。"该合同扩展了爱立信所提供服务的范围。我们相信它是电信业迄今为止内容最丰富的运营管理服务合同。"解决方案包括网络设计、规划、运营和维护、第三方产品管理、计费管理和配置。爱立信负责和记2G(CDMA)网络、3G(WCDMA)网络、寻呼业务和IT系统、业务平台的日常网络运营工作。双方分担工作量的同时，由和记完全负责把握项目的方向。它负责的内容与和记技术战略以及和记的整体计划和架构相关。全程专业支持3G网络于2003年4月16日建成，距合同签订仅为四个月。对于Michael Young来说，由和记与爱立信创造的运营管理服务模式被证实具有极高的价值。"如果我们没采用这个运营管理服务模式，我们的3G网络建设不可能这么成功。这个模式使我们能够最大可能地得到需要的资源和经验。面对新的技术，我们在当地和全球范围内遇到了一个又一个挑战，但是每一次都得到了爱立信始终如一的强有力的专业支持。"那么双方之间的合作方式如何呢？Michael Young说："我认为我们个人之间和公司之间的关系都非常好。在澳大利亚电信业这是最好的范例。我完全相信如果没有合作，我们的项目不可能那么成功。"目标得以实现 尽管项目很复杂，历时也很长，但是合作双方

已经开始看到一些成果了。正如Michael Young确认的："对运营模式的修改使项目中减少了很多的等待时间。也不存在人员资源的重复-我们双方组织之间有单点负责人来确保这一点。我们确实已经实现了成本的节约，同时我们也有能力和灵活性来根据需要增加我们的人员资源。"和记正在形成一种新的工作文化，拥有一支得到爱立信全球机构支持的融合的高度专注的团队。通过利用爱立信既有的网络建设方面的技术和经验，项目的目标得到了保障。"如果我们看一下现在的情况，我们会发现进展非常顺利，"Michael Young这样评价，"爱立信与和记技术部门全力投入和记电讯公司工作的做法让人印象非常深刻。"对于爱立信来说，它同样实现了自己在收入方面的目标，同时正在努力使这个独特的运营管理服务模式能够应用到世界其它地方。"如果我们没采用这个运营管理服务模式，我们的3G网络建设不可能这么成功。"-和记电讯首席技术官Michael Young。

澳大利亚3G前景

澳大利亚目前还没有别的运营商计划推出具有竞争性的3G业务，因此和记电讯在澳大利亚3G市场拥有绝对的领先地位。然而和记电讯并不能因此而自满，把自己置于市场的领先地位就意味着需要不断学习应该在未来得到些什么。澳大利亚和记电讯采用的商业模式有别于和记集团其它公司。通过与爱立信的密切合作，它为3G网络建设交钥匙解决方案奠定了很好的基础。当时选择运营管理服务是一个相对简单的决定。和记的姊妹公司可能不会采用完全一样的运营管理服务模式，但是他们对这个概念非常感兴趣。Michael Young非常自信地说："我们现在非常确定已经进入了3G市场。我们已经推出了新业务，我们还有另外一个正在使用中的网络，我们作为全新技术的

市场领先者正面对所有必须去面对的挑战。迄今为止，我们仍然是世界这一方唯一的3G业务提供商。" 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