

PowerCom が LinkWare™ Live で技術者に力を与え、 チームの効率性を向上

目次

概要

概要

課題

解決策

結果

概要

顧客：PowerCOM

業界：情報および通信システム

場所：ワシントン州ボセル

課題：

PowerCOM は、屋内・屋外のさまざまな場所で、音声、データ、Wi-Fi、セキュリティ、モニタリングなどの幅広い情報/通信システムの設置とサービスを行っています。同社の 80% 以上の従業員が、複数のクライアント・サイトの現場で働くため、PowerCOM のオフィスやお客様にテスト結果を送ることが困難な場合もありました。これまで、テスト機器をセットアップし、結果を収集するプロセスは、現場スタッフと管理スタッフにとって多大な時間がかかる手作業でした。また、プロジェクト完了時だけでなく、より頻繁かつ定期的に詳細なテスト結果を求めるお客様が一部いました。これらの問題に対処するには、PowerCOM は自社の技術者と管理スタッフがより効率的に働き、より簡単かつ迅速にお客様とデータを共有できるソリューションを必要としていました。

結果：

Versiv™ DSX-5000、CertiFiber® Pro、LinkWare™ Live を活用することで PowerCom はシステムをテストし、お客様に結果を提供するために必要な時間と労力を大幅に減らしました。現場の技術者にテスト・パラメータを設定させたり、テスト・レポートを提出/閲覧するために帰社させる代わりに、これらの作業をクラウド経由でリモートから行えます。LinkWare Live により、PowerCom の技術者は、より迅速に仕事を終え、テストの正確さを確保し、再作業の可能性を減らすことができます。

製品：

Versiv DSX-5000 および CertiFiber Pro を携えた LinkWare™ Live

概要

ワシントン州ボセルに本社を構える PowerCOM は、顧客に通信およびネットワークサービスを提供しています。PowerCOM の 2 か所のオフィスには 80 名の社員が勤務しており、ひとつひとつのジョブに対して規定された時間内に最高品質のサービスを提供するために日々努力しています。PowerCOM では毎月複数のクライアントからの多くのジョブをこなしており、1 件のプロジェクトに複数のスタッフが何百、何千ものテストを行うことも一般的です。

効率を最大化するために、PowerCOM では、顧客企業への往復や、テスト・パラメータ検証のための結果の手作業による取りまとめなど、「非生産的な」テスト時間を制限することを試みています。この非生産的な時間が、各ジョブに対して間接費、コスト、遅延を生みます。

課題

PowerCom は、品質を犠牲にすることなく、より効率的になる新たな方法を見つけたいと考えていました。鍵となるのは次の方法を探すことだとわかっていました。技術者の時間を節約し、テスト精度と検証を改善し、顧客体験を簡素化する。これを念頭に置き、サービス、納期、利益にプラスの影響を与えるために改善できる 3 つの重要なプロセスを特定しました。

テスト・パラメータの構成：以前は、経験豊富なマネージャーや技術者は、新しいジョブを開始する前に各デバイスでテスト・パラメータを設定する必要がありました。しかし、これは時間のかかる手作業であり、現場からデバイスをオフィスに持ち込むには非生産的な移動時間を要しました。テストの専門家がこの重要なプロセスを遠隔で実行できるようにすることで、一貫したテストを保証しながら、技術者の時間を節約します（そして車の摩擦もなくなることは言うまでもありません）。

初期のテスト検証：不適切なテストは時間の無駄となりやり直しも必要になるため、テスト精度は常に考慮すべきです。テストの逸脱や、テストが無効であることがすぐに識別されない場合、技術者は後でプロジェクトに戻りテストをやり直す必要があり、遅延と経費の増加を引き起こします。

データ取得：テストが完了したら、さらに時間を使ってテスト結果を会社に持ち帰る、または発送し、その後結果をコンピュータにアップロードすることが必要でした。さらに複雑なことに、名前の変換や文書化が重複することによって食い違いが生じる可能性があります。また、複数のプロジェクトに複数のテスターがある場合、適切なジョブに適切なテストを割り当てるには多くの時間がかかりました。過去には、このプロセスはプロジェクトの終盤におこなわれていましたが、顧客はプロジェクト期間全体を通じてアップデートをますます望むようになっていきます。PowerCom は、顧客の新たな期待に応えると同時に、この

時間がかかりエラーが発生しやすいプロセスを簡素化したいと考えていました。

解決策

フルーク・ネットワークスのメタルおよびファイバー・テスター（DSX-5000 と CertiFiber Pro）を購入した後、Powercom は LinkWare Live コンパニオンクラウドベースのプラットフォームをテストワークフローの一部として使用して、時間を節約し、増大する顧客の期待に応え、より正確なテストの実現に取り組むことを決断しました。

結果

PowerCom チームは、Versiv テスターを LinkWare Live と組み合わせて使用することで、全体的なテスト体験を改善し、完了時間を短縮し、フィールド技術者やプロジェクトマネージャー、管理スタッフの効率を高めました。この時間とコストの節約をクライアントに還元することで、PowerCom はこれを競争上の優位性に変えていきます。

「LinkWare Live の導入以前は、当社の現場技術者はオフィスに来るか、テスターを送ってダウンロードや設定をしなければなりませんでした。」 PowerCom オペレーション・マネージャーの CJ Santeford 氏は述べます。「しかし今は、クラウドからダウンロードおよび設定をおこなうことができ、膨大な時間を節約できます。技術者がこのような汎用タスクに関わる時間を、少なくとも週に 1 時間は節約します。」

テスト結果の共有や保存もはるかに容易になりました。クラウドベースの LinkWare Live を使えば、技術者はデータを遠隔で同期して、システムに結果をまとめさせることができます。「LinkWare Live なしでは、結果を手作業で整理することは困難かつ時間のかかる作業でした。これが、現在は各ジョブに対して正確な結果を今までよりも簡単かつ迅速に取りまとめることができます。」と Santeford 氏は述べました。「さらに、当社のサービスおよびサポートチームは、直感的ユーザーインターフェイスを通じて、お客様が直接結果にアクセスする機能も提供します。」

「これは、プロジェクト全体を通してテスト結果にアクセスしたいお客様に役立ちます」と、Santeford 氏は語ります。「当社の現場技術者に対しては、テスト・パラメータと ID の番号付けはすでに設定されており、テスターに保存されています。現場の技術者は、ディレクトリからプロジェクトを検索して、その後ボタンを押すだけで事前設定されているラベリング法に基づくテストを実行します。これは直感的で非常に使いやすくなっています。」

「LinkWare Live とフルーク・ネットワークスの最大の価値は、技術者と管理スタッフのいずれもが、テスト・パラメータを一カ所で設定して、クラウド経由で送信できることです。」と Santeford 氏は締めくくりました。「テスト結果を報告するためだけに事務所に戻る無駄な運転を無くすことができ、より正確なレポートとより迅速なプロジェクト完了を実現できるようになりました。LinkWare Live は確実に私たちの時間を節約し、これはお客様にとってコスト削減となります。これこそが真の、ウィン/ウィンのシナリオです。」

フルーク・ネットワークスについて

フルーク・ネットワークスは、優れた認証/トラブルシューティング/インストレーション・ツールを提供する世界大手企業です。当社の製品は、重要なネットワーク・ケーブル配線インフラを設置・保守する技術者を対象にしています。弊社は、信頼性と比類ない能力において高い評価をいただいております。最先端のデータセンターの設置から悪天候のサービス復旧作業に至るまで、すべての作業を効率的に行います。当社の主力製品には、クラウド接続を利用した世界最先端の革新的ケーブル認証ソリューション、LinkWare™ Live が含まれ、これまでに 1400 万件以上の結果がアップロードされています。

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

1-425-446-5500 (米国外)

<http://www.flukenetworks.com>

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

Revised: 2020 年 4 月 9 日 9:53 AM

Literature ID:

© Fluke Networks 2018