



# Empresa líder de telecomunicaciones de Estados Unidos moviliza completamente el desarrollo de su red con Zebra\* Technologies

La agilidad operativa y tener un punto único de responsabilidad ofrecen el nivel ideal de robustez y confiabilidad para mantener la fuerza laboral móvil a largo plazo

El cliente, la división de Construcción e Ingeniería (C&E) de una de las empresas líderes de telecomunicaciones más reconocidas en Estados Unidos, es responsable de la construcción de los recursos críticos de red que se necesitan para ofrecer servicios de comunicación avanzados a más de 120 millones de clientes en todo el país, incluidos servicios de voz y televisión, cobertura 4G LTE inalámbrica, Wi-Fi, comunicaciones de negocios basadas en IP e Internet de alta velocidad.

## El desafío

La empresa necesitaba una solución de computación móvil diseñada para evolucionar junto con su fuerza laboral

En 2011, una de las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones más grandes de los Estados Unidos encontró que los niveles de productividad y las tasas de eficiencia operativa de sus trabajadores eran poco satisfactorias: la causa principal de estas métricas eran las limitaciones que planteaba la infraestructura existente de la fuerza laboral "móvil". Al ser una empresa líder reconocida por sus innovaciones en tecnología y movilidad, era casi irónico que los trabajadores de la división de Construcción e Ingeniería, quienes están desarrollando la tan esperada red de datos y comunicaciones móviles de próxima generación del país, no contaran con las herramientas de tecnología móvil correctas para optimizar su trabajo.

El equipo de C&E todavía utilizaba una serie de notebooks y laptops dispares que habían ido sumando a la flota a lo largo de los años. Incluso los trabajadores con computadoras móviles tenían que lidiar con métodos de documentación en papel muy poco prácticos. En definitiva, no podían depender de ninguno de los métodos y tampoco contaban con los múltiples puertos USB integrados que necesitan los gerentes para sus distintos periféricos de Pruebas de Líneas Metálicas, ya que los dispositivos utilizados tan solo tenían uno o dos puertos.



### RESUMEN

#### Cliente

Empresa de telecomunicaciones de Estados Unidos

#### Industria

Telecomunicaciones

#### El desafío

La empresa necesitaba una solución de computación móvil diseñada para evolucionar junto con su fuerza laboral

#### La solución

Las tabletas PC ultraresistentes de Zebra ayudan a los trabajadores y a la diversificación de los flujos de trabajo

#### Los resultados

La voz del cliente definió los parámetros de la plataforma móvil correcta para los flujos de trabajo móviles correctos

\*Zebra adquirió Xplore Technologies y todos los productos Xplore en 2018.

Debido a que la fuerza laboral de C&E requería cada vez más datos, este gigante de las telecomunicaciones reconoció que debía hacer una transición del equipo entero a una plataforma móvil estándar. Y algo era seguro: la plataforma debía estar personalizada a sus necesidades y ser más robusta para cumplir con los requisitos únicos de las actividades de los técnicos en campo, que trabajan en condiciones ambientales extremas tanto en ubicaciones urbanas como rurales, así como en situaciones precarias, como el trabajo de altura en postes en la vía pública o el trabajo subterráneo empalmando cables.

Si bien una solución con un único proveedor hubiera sido ideal para obtener una experiencia de TI uniforme, la empresa también anticipó que el dispositivo implementado tendría que ser completamente compatible con los variados y críticos requisitos de los flujos de trabajo de los 6.000 técnicos de trabajo en campo y sus gerentes, que trabajan juntos para implementar las redes de cobre y fibra óptica en todo el país.

Sin embargo, ninguno de los dispositivos disponibles en el mercado que la empresa había considerado cumplía con todos los requisitos. Todas las plataformas de computación móvil que probaron se quedaban cortas en potencia de procesamiento, en resistencia y robustez o en sus capacidades móviles; hasta que llegó la tableta PC ultraresistente de Zebra Technologies.

## La solución

Las tabletas completamente sólidas y ultraresistentes de Zebra ayudan a los trabajadores y a la diversificación de los flujos de trabajo

Tras una serie de rigurosas pruebas, la tableta ultraresistente de Zebra destacó como la primera solución de movilidad diseñada para las necesidades específicas tanto de gerentes con tareas complejas de entrada de datos en campo como de técnicos de cableado, que suelen trabajar en entornos físicamente exigentes y llenos de polvo, como pueden ser los pozos o las obras en construcción.

“La tableta de Zebra que implementamos originalmente en 2011 era, desde el punto de vista ambiental, la máquina más fuerte del planeta”, explicó el cliente.

No solo la tableta PC demostró su fortaleza ultraresistente al resistir ser sumergida en un lago, un ciclo de una lavadora de platos y varias caídas desde alturas asombrosas, sino que, además, Zebra probó su fortaleza como empresa al escuchar las ideas de sus clientes y diseñar soluciones móviles de calidad que atienden necesidades emergentes.

“De hecho, Zebra fue la única empresa de tecnología dispuesta a salir del molde tradicional para transformar las capacidades de su plataforma móvil y alinearlas con el entorno de trabajo cambiante del cliente”.



De hecho, Zebra fue la única empresa de tecnología dispuesta a salir del molde tradicional para transformar las capacidades de su plataforma móvil y alinearlas con el entorno de trabajo cambiante del cliente.

Como la división de C&E reevalúa la tecnología de su fuerza laboral móvil cada tres años, la empresa líder en telecomunicaciones participó de manera proactiva en el desarrollo de la hoja de ruta del producto de Zebra y tuvo mucha influencia en el diseño de la actual tableta completamente resistente de próxima generación.

En 2012 y 2013, la empresa reunió a integrantes de los equipos de ingeniería y ventas para realizar pruebas de campo e identificar formas de mejorar la usabilidad de la tableta con el objetivo de aumentar sus aplicaciones y productividad en el campo.

De esta forma, se definieron una serie de criterios para mantener los niveles de resistencia de las tabletas y, a la vez, incorporar más potencia de procesamiento para abordar cargas de datos más pesadas, todo dentro de un dispositivo más compacto y liviano y de menor costo, que es ideal para su uso en el campo, en vehículos y en oficinas.

En 2014 y 2015, la prestadora reemplazó todas sus tabletas ultraresistentes con la nueva generación de tabletas PC ultraresistentes, que incluían protectores de pantalla y soportes para su uso en vehículos.

Si bien estas eran las únicas tabletas disponibles en el mercado con los estándares IP6X y eran de las pocas soluciones resistentes en ofrecer puertos obligatorios de True Serial Cable para Pruebas de Líneas Metálicas, un puerto RJ-45 y múltiples puertos USB, lo que impulsó la rápida transición a la tableta completamente resistente de Zebra fue su capacidad de satisfacer los requisitos computacionales emergentes y de emular un entorno de computadora durante el trabajo en campo.

La tableta de Zebra utilizaba el procesador Intel® de última generación, lo que permitía la expansión a largo plazo de las aplicaciones de datos pesados de la empresa, incluida la aplicación thick-client de CAD que suelen utilizar los gerentes.

## Los resultados

La voz del cliente definió los parámetros de la plataforma móvil correcta para los flujos de trabajo móviles correctos

A lo largo de dos generaciones de plataformas de movilidad resistentes, Zebra demostró que puede cumplir con cada uno de los criterios definidos por el cliente. La empresa líder en telecomunicaciones ya no tuvo que resignarse a elegir las funciones más importantes.

“La tableta XC5 de Zebra que implementamos originalmente en 2011 era, desde el punto de vista ambiental, la máquina más fuerte del planeta”.



Ahora, todas las funciones estaban en una sola solución, con un punto único de responsabilidad, que puede ser de utilidad tanto para los técnicos de C&E como para gerentes durante muchos años.

De hecho, tanto los técnicos como los gerentes notaron que la eficiencia de las tabletas de Zebra les ahorra, al menos, 15 minutos diarios solamente al usar la aplicación para registrar sus tiempos. Los empleados ya no tenían que esperar en uno de los kioscos centrales al finalizar sus turnos para descargar el equipo y realizar las tareas de registro de tiempos diarios. Como las tabletas les daban acceso de tiempo completo para realizar sus actividades laborales en tiempo real, como el cierre de trabajos, esto se tradujo en mayor eficiencia in situ que les permitía salir del trabajo a tiempo.

Además, los niveles de precisión laboral también aumentaron en cuanto los equipos de C&E pudieron abrir y cerrar órdenes de trabajo, hacer un seguimiento de los cables empalmados, realizar pedidos de materiales, ubicar instalaciones geoespacialmente en centros de conmutación, ordenar Pruebas de Líneas Metálicas a través del sistema MLT, acceder y editar impresiones de trabajo, acceder a informes de las instalaciones y solicitar registros, y acceder a datos críticos del centro de conmutación, todo de manera electrónica. La incorporación de cámaras integradas también ayudó a mejorar el análisis de la situación en tiempo real y la colaboración entre trabajadores y gerentes, mientras que el software que habilitó el informe de las condiciones del campo en tiempo real ayudó a mejorar la seguridad de los trabajadores.

La movilidad combinada de estos flujos de trabajo diarios fundamentales y del acceso a correo electrónico y mensajes desde cualquier lugar en campo impulsó un aumento importante de la productividad entre los trabajadores y reforzó los argumentos de la empresa líder en telecomunicaciones en favor de las futuras implementaciones de tabletas de Zebra.

A largo plazo, la innovación constante y la agilidad operativa de Zebra protegerán la infraestructura de tecnología actual del cliente y las futuras inversiones en movilidad durante más de un solo ciclo, lo que se traducirá en ahorros multimillonarios en costos.

## Próximos pasos

Consolidar hoy el futuro de la movilidad de la fuerza laboral.

A principios de 2015, con la plataforma resistente de Zebra completamente integrada en el plan de crecimiento a largo plazo de la empresa de telecomunicaciones, la división de C&E expandió su huella al ordenar 3.450 tabletas adicionales completamente resistentes y comenzó a expandir el alcance de sus flujos de trabajo móviles a miles de otros trabajadores en nueve estados del sudeste de los Estados Unidos.

A pesar de que la división de C&E cuenta con casi 7.000 paquetes de tabletas completamente resistentes, la empresa se comprometió a implementar este año la próxima generación de la plataforma de tabletas resistentes de Zebra, el modelo XSLATE de 10.1 pulg., con el objetivo de maximizar la vida útil de su software móvil y sus accesorios actuales, y de asegurar la protección de sus inversiones por muchos años más.

Para obtener más información sobre las tabletas de Zebra,  
visite [www.zebra.com/tablets](http://www.zebra.com/tablets)



Sede principal corporativa  
y de América del Norte  
+1-800-423-0442  
inquiry4@zebra.com

Sede principal de Asia Pacífico  
+65-6858-0722  
contact.apac@zebra.com

Sede principal de EMEA  
zebra.com/locations  
contact.emea@zebra.com

Sede principal de América Latina  
+1-847-955-2283  
la.contactme@zebra.com