

GRUPPO TELECOM ITALIA

Kick-off 2012 Technology
Roma, 22 febbraio 2012

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

Open Access
Stefano Paggi



DISTRIBUITO
DA C ISAL
COMUNICAZIONE



Continuità: i 3 driver di OA non cambiano

- ▶ Qualità
- ▶ Efficienza
- ▶ Trasparenza

Innovazione: il futuro di OA

- ▶ Innovazione tecnologica
- ▶ Innovazione di processo
- ▶ Innovazione negli skill



Nome Azienda/Struttura
Nome del Relatore

La sfida di OA: innovare mantenendo il focus su qualità, efficienza e trasparenza



Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Qualità

OBIETTIVO

Mantenere i livelli di qualità percepita ed erogata con focus di miglioramento circoscritti e mirati

DRIVER

- ▶ Qualità percepita: consolidamento del risultato consumer e miglioramento dei valori business
- ▶ Qualità erogata: mantenimento e fine tuning dei risultati
- ▶ Riduzione dei ripetuti
- ▶ Riduzione dei guasti post-delivery
- ▶ Focus sui "Rientri"
- ▶ Miglioramento radicale dei KPI BTS

Kick-off 2012 Technology

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Qualità

OBIETTIVO

Mantenere i livelli di qualità percepita ed erogata con focus di miglioramento circoscritti e mirati

PRINCIPALI KPI

CSI

- ▶ Delivery Consumer: uguale o maggiore a **8**
- ▶ Delivery Business: uguale o maggiore **7,7**
- ▶ Assurance: uguale o maggiore a **7**
- ▶ Rientri: stabilizzare risultato e migliorare processo

RIPETUTI 30 gg.

- ▶ Atteso miglioramento per tutti i servizi / segmenti del **10%** ca.

TdG-TdI

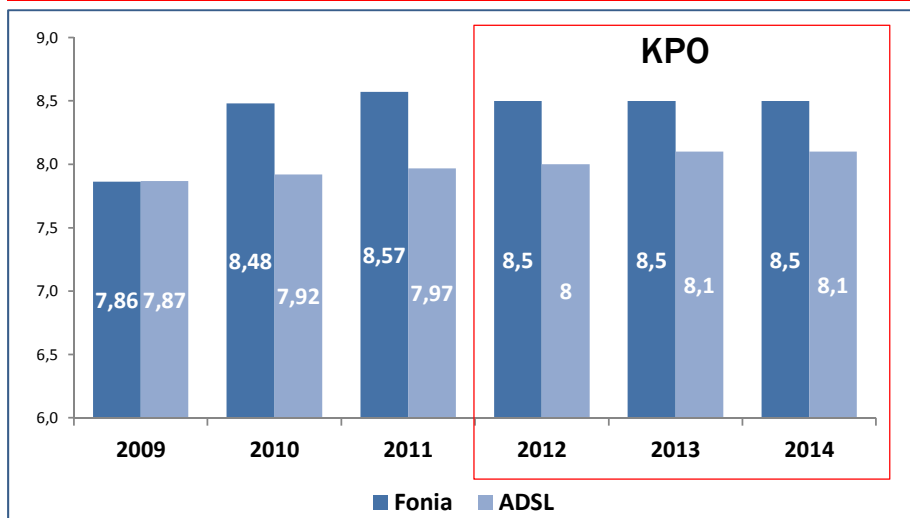
- ▶ Tassi di guasto in linea con KPO fissati da AGCom
- ▶ Tassi di intervento stabili o in lieve miglioramento per tutti i servizi

Kick-off 2012 Technology

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

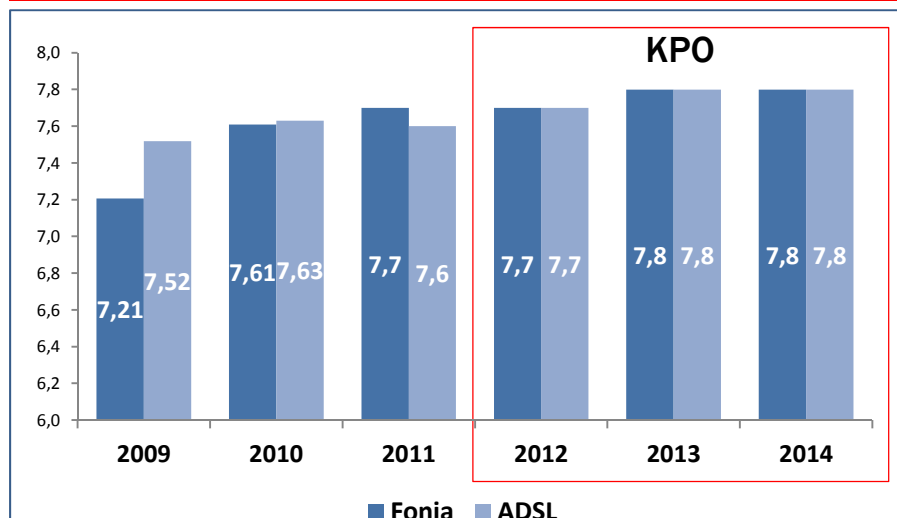
Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Qu

C.S. DELIVERY CONSUMER



- Mantenimento risultato Fonia
- Progressivo avvicinamento del risultato ADSL alla Fonia

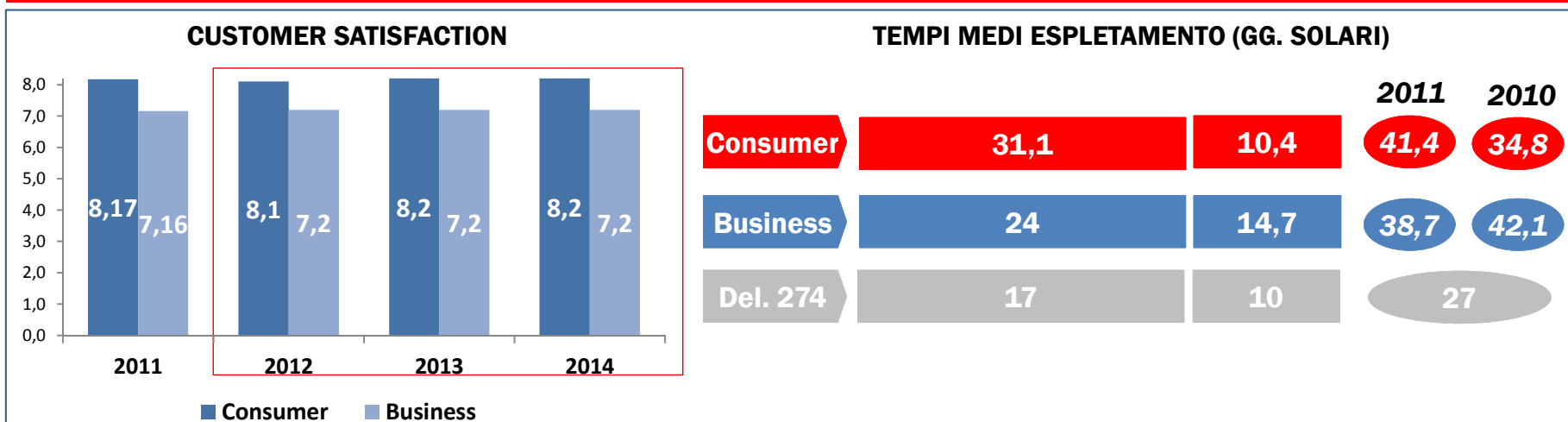
C.S. DELIVERY BUSINESS



- Mantenimento del risultato Fonia
- Progressivo allineamento del risultato ADSL alla Fonia

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Qualità

RIENTRI



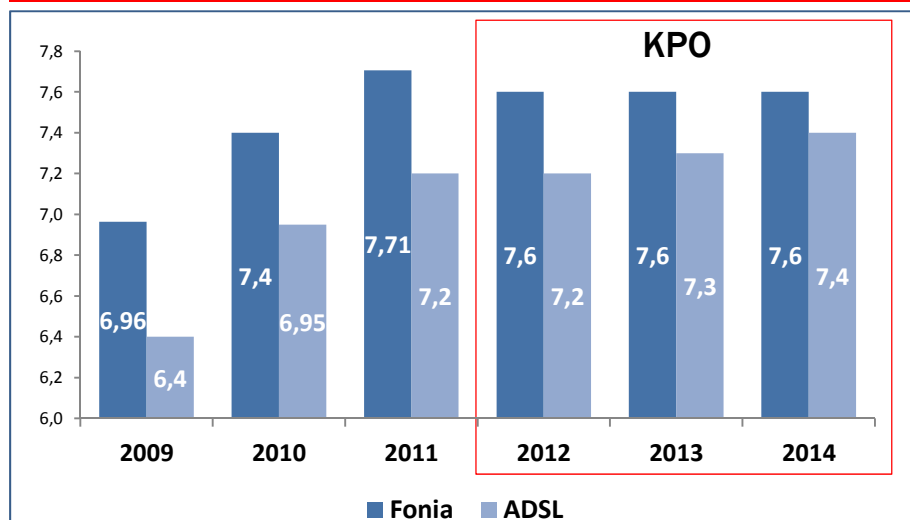
► Risultato di Customer Satisfaction buono ma il processo E-2-E deve migliorare

► Focus su:

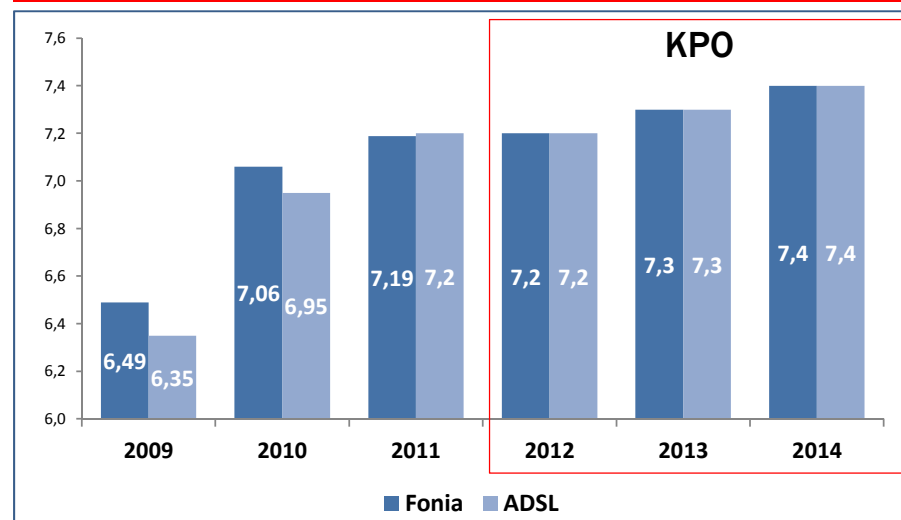
- riduzione annullamenti e disallineamenti
- riduzione rimodulazioni della DAC per abbreviare i tempi di espletamento
- riduzione dei disservizi al cliente (post-delivery, interruzioni di servizio, ecc.)

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Qualità

C.S. ASSURANCE CONSUMER



C.S. ASSURANCE BUSINESS



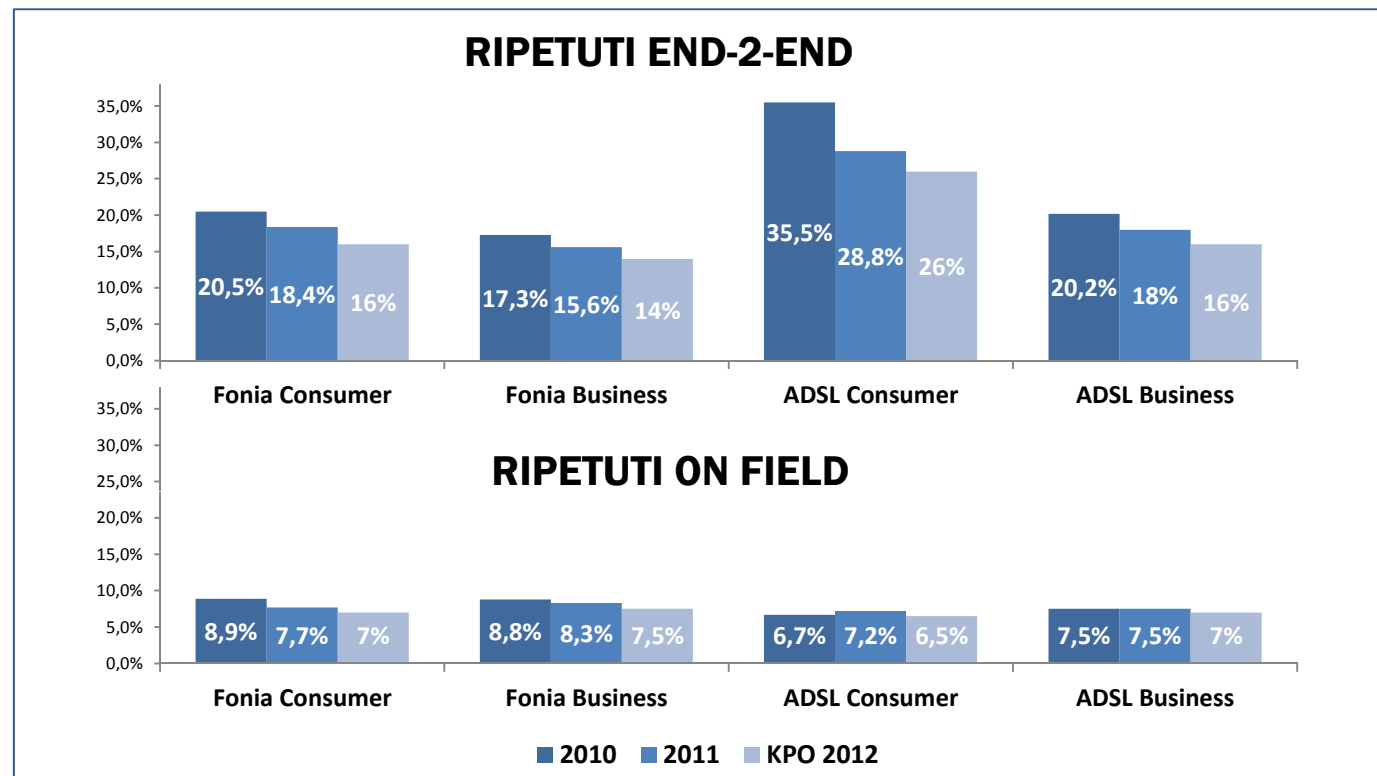
- ▶ Nel 2011 tutti i valori di customer satisfaction assurance si sono attestati stabilmente sopra il 7
- ▶ Mantenimento del risultato anche attraverso la messa in campo di azione mirate (miglioramento dei livelli di servizio per il segmento business BB; riduzione fenomeno ripetuti; ecc.)

Kick-off 2012 Technology

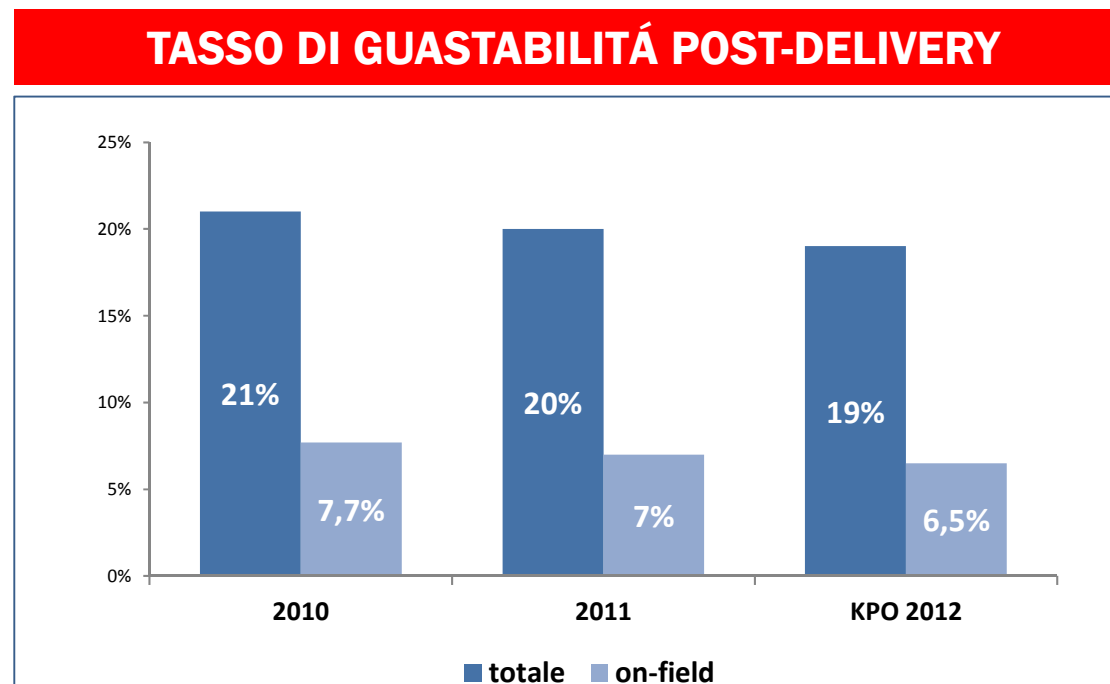
La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Qualità

RIPETUTI A 30 GIORNI RETAIL



Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Qualità



Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Qualità

QUALITÀ MOBILE: IL PIANO 2012 DI OPEN ACCESS

KPI AGGIUNTIVI

- ▶ Tasso di Guasto
- ▶ Tasso di Ripetitività
- ▶ Tasso di Intervento
- ▶ Giacenza
- ▶ Downtime
- ▶ On going extended

Monitoraggio real time

SKILL E PROCESSI

- ▶ Definizione e consolidamento degli skill del mobile
- ▶ Specializzazione di tecnici ad alto skill mobile
- ▶ Tuning del processo di assegnazione delle WR Mobile

AZIONI

- ▶ Definizione di piani e procedure per la revisione ciclica delle BTS
- ▶ Piano di interramento cavi come misura preventiva contro il fenomeno furti
- ▶ Avvio di un piano "On Going Mobile" di bonifiche integrate (backhauling, tecnologico, impianti) per siti ad alta ripetitivit 
- ▶ Avvio piani straordinari di bonifica siti strategici

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Efficienza

OBIETTIVO

**Essere competitivi
attraverso:
Lean Organization
Riduzione degli «sprechi»
Incremento dei ricavi
Aumento produttività**

DRIVER

- ▶ **Migliorare il rapporto fra diretti e indiretti**
- ▶ **Finanziare nuove attività con recuperi di produttività interna**
- ▶ **Ridurre gli sprechi migliorando i processi**
- ▶ **Garantire l'EBIDTA incrementando i ricavi**

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Efficienza

OBIETTIVO

**Essere competitivi
attraverso:
Lean Organization
Riduzione degli «sprechi»
Incremento dei ricavi
Aumento produttività**

PRINCIPALI KPI

LEAN ORGANIZATION

- ▶ Riduzione del **5%** delle strutture di governo
- ▶ Interventi mirati di razionalizzazione organizzativa

PRODUTTIVITÀ

- ▶ Aumento del **3%** della produttività media del personale on-field attraverso recupero sui tempi medi

RICAVI

- ▶ Incremento del **30%** in arco di piano a supporto dell'EBITDA
- ▶ Enfasi sui ricavi innovativi (**+60%** in arco di piano)

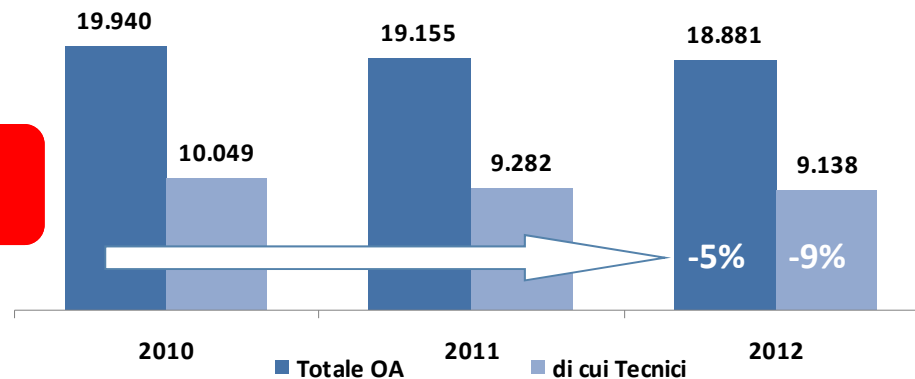
Kick-off 2012 Technology

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Efficienza

CONTESTO

RISORSE



ATTIVITA' CORE

- ▶ Delivery sostanzialmente stabile
- ▶ Maggiore internalizzazione Assurance

NUOVE ATTIVITA'

- ▶ **300.000 h.** da recuperare per finanziare il progetto New Optical Fiber
- ▶ Incremento attività progettisti fibra

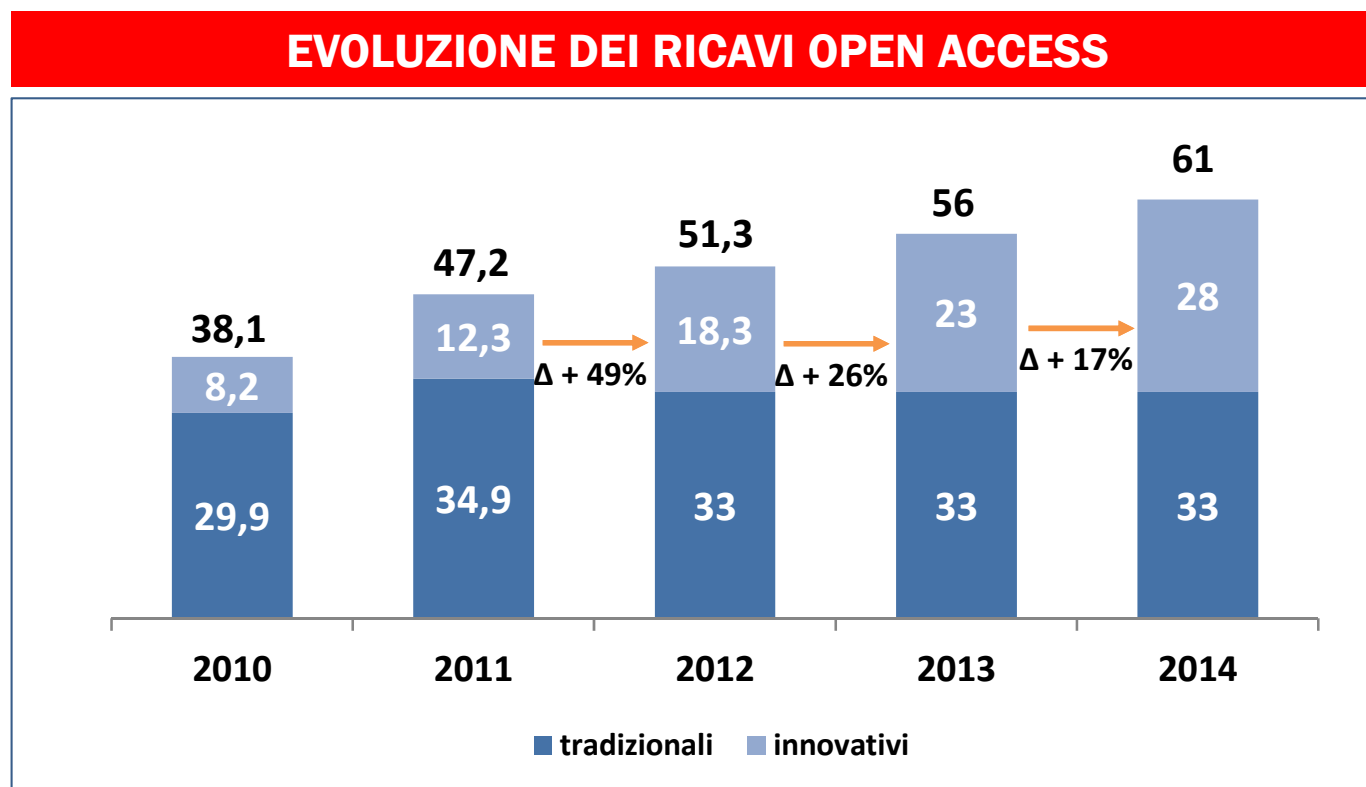
COME FARE

- ▶ Riconversione delle risorse su attività on-field
- ▶ Aumento della produttività dei tecnici (tempi medi)
- ▶ "0 sprechi" : ripensare i processi

LA SFIDA DELLE RICONVERSIONI

- ▶ Nell'ultimo biennio sono state riconvertite su attività on-field e on-line più di 2.000 risorse di provenienza interna ed esterna
- ▶ Nel 2012 è prevista la riconversione di oltre 400 risorse

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Efficienza



Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Trasparenza

OBIETTIVO

**Consolidare e
rafforzare il modello di
Equivalence di Open
Access**

DRIVER

- ▶ **Rispetto maniacale degli obiettivi regolatori a salvaguardia dell'immagine aziendale**
- ▶ **Introduzione di KPI con vista E-2-E a maggiore garanzia della parità di trattamento**
- ▶ **Raggiungimento degli obiettivi di "Servizio Universale" e loro certificazione**
- ▶ **NGN: garantire competitività e rispetto dei piani con le nuove regole del gioco definite da AGCom**

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Trasparenza

**NON raggiunti alcuni KPO relativi al Servizio Universale – Assurance
nel triennio 2008-2010**

Per il periodo 2012-2013 AGCom impone uno stretto controllo sulla gestione dei processi di manutenzione correttiva attraverso:

- ▶ **Certificazione di tutti gli indicatori di Servizio Universale (delibera 254) da parte di ente terzo**
- ▶ **Onerose reportistiche aggiuntive (guasti ripetuti, customer satisfaction assurance, progetti per il miglioramento dei processi di assurance, formazione, ecc.)**

Continuità: i 3 driver di OA non cambiano - Trasparenza

AGCOM PROMUOVE LA PARITÀ DI TRATTAMENTO IN OA E CANCELLA LE SANZIONI

- ▶ **É stata pubblicata ieri la delibera 600/11 con cui AGCom riconosce la validità del "modello Open Access", valuta positivamente l'attuazione degli impegni e cancella le sanzioni comminate a Telecom Italia**

AGCom DELIBERA

- 1. L'archiviazione (...) dei procedimenti sanzionatori (...) avviati nei confronti di Telecom Italia S.p.A.*
- 2. La conferma della presa d'atto della corretta attuazione (...) dei gruppi di impegni 2, 7, 8, 9, 10 e (...) la cessazione della attività di monitoraggio ad essa relativa.*
- 3. La conferma della presa d'atto della corretta attuazione (...) dei gruppi di Impegni 1, 3, 4, 5 e 6 e la contestuale prosecuzione dell'attività di monitoraggio (...) almeno fino alla seconda metà del 2012*



Continuità: i 3 driver di OA non cambiano

- ▶ Qualità
- ▶ Efficienza
- ▶ Trasparenza

Innovazione: il futuro di OA

- ▶ Innovazione tecnologica
- ▶ Innovazione di processo
- ▶ Innovazione negli skill

Nome Azienda/Struttura
Nome del Relatore

Kick-off 2012 Technology

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione tecnologica

IL RUOLO DI OPEN ACCESS

NGN

LTE + 42MB

GBE

**Fornire infrastrutture capaci di
supportare bande ultralarghe sia per il
fisso che per il mobile**

- ▶ **Effort aggiuntivo per nuove attività**
- ▶ **Upgrade degli skill del personale**
- ▶ **Messa in campo di modalità innovative di progettazione**
- ▶ **Ingegnerizzazione di nuove soluzioni tecnologiche**

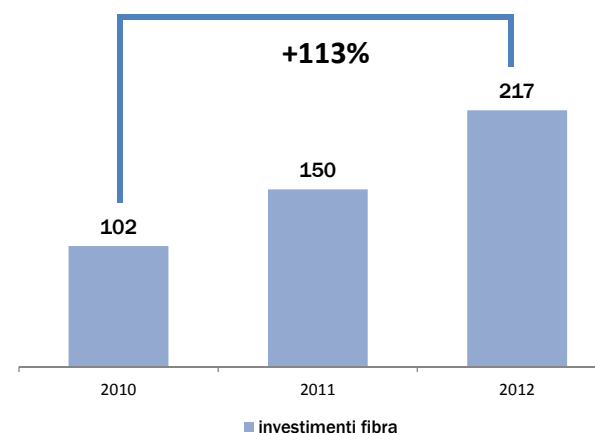
Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione tecnologica

Comuni : 9 → + 21 → +31 → +39
2011 2012 2014

NGN in 100
comuni nel
2014

NGN: ENTRO IL 2014 FRA LE ALTRE COSE...

- ▶ 37.000 armadi (il 25% delle consistenze) saranno alimentati in fibra
- ▶ 14.000 armadi (il 10% delle consistenze) saranno equipaggiati per i servizi VDSL
- ▶ Ci saranno oltre 6.000.000 di UI passed
- ▶ Dovranno essere ingegnerizzate soluzioni tecnologiche per i nuovi armadi che permettano di alloggiare le nuove tecnologie a supporto dell'NGN e della diffusione radio mantenendo l'identità OA/TI



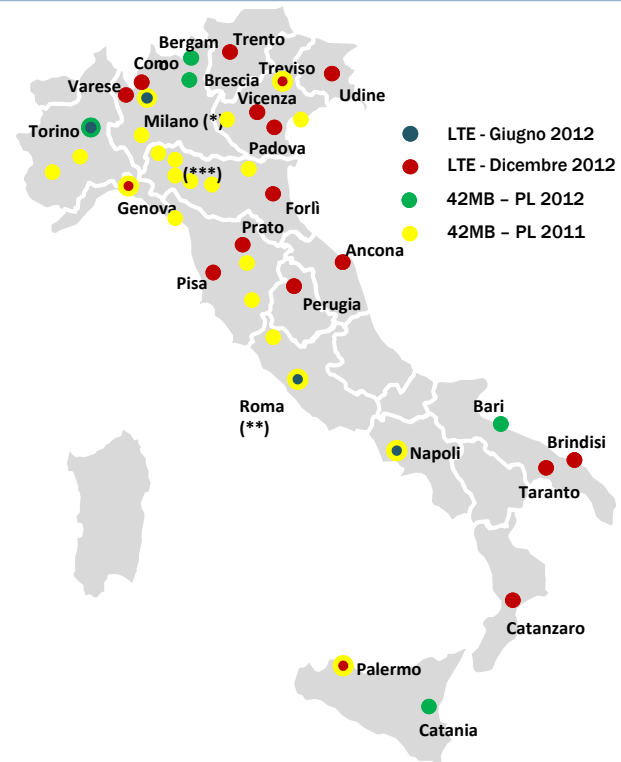
Kick-off 2012 Technology

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

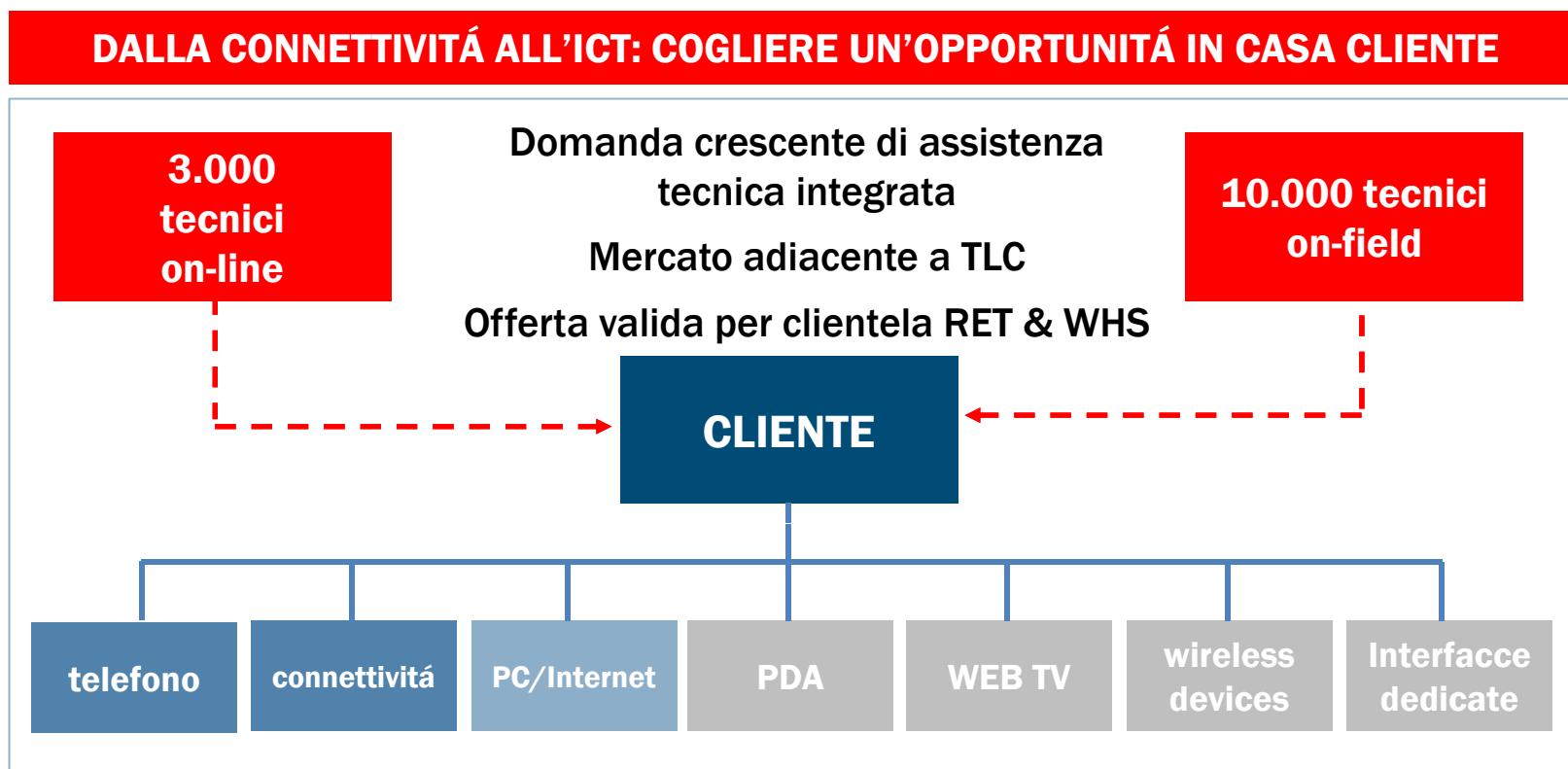
Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione tecnologica

ENTRO IL 2012: 21 CITTÀ LTE E 5 NUOVE CITTÀ A 42MB

- ▶ Open Access dovrà fornire supporto infrastrutturale per il deployment del backhauling in fibra ottica di tutte le tecnologie del mobile
- ▶ Open Access collegherà tutti i negozi TIM e Telecom per abilitare demo live dei più significativi servizi multimediali
- ▶ Definizione, per il fisso e per il mobile, di nuove metodologie di anagrafe per la fibra ottica (RFID)



Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione di processo



Kick-off 2012 Technology

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione di processo

DALLA CONNETTIVITÀ ALL'ICT: I PUNTI DI FORZA DI OPEN ACCESS

CAPILLARITÀ

potenzialmente
coperte 500 città

SKILL &

TOUCH POINT

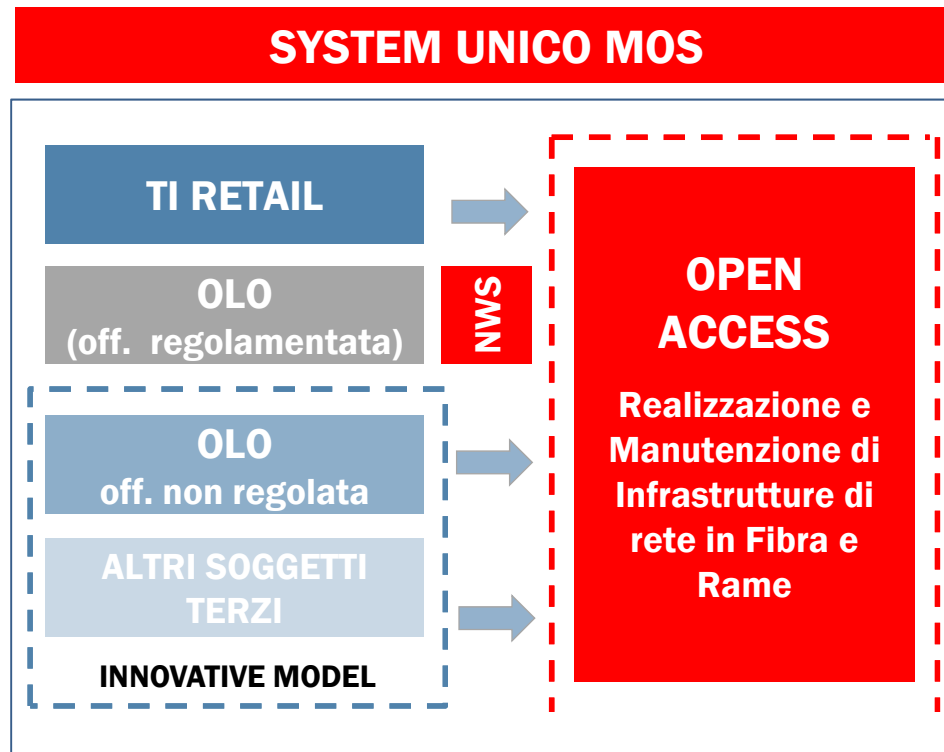
BRAND

PORTAFOGLIO D'OFFERTA VALIDO SIA

PER TELECOM ITALIA RETAIL CHE PER OLO

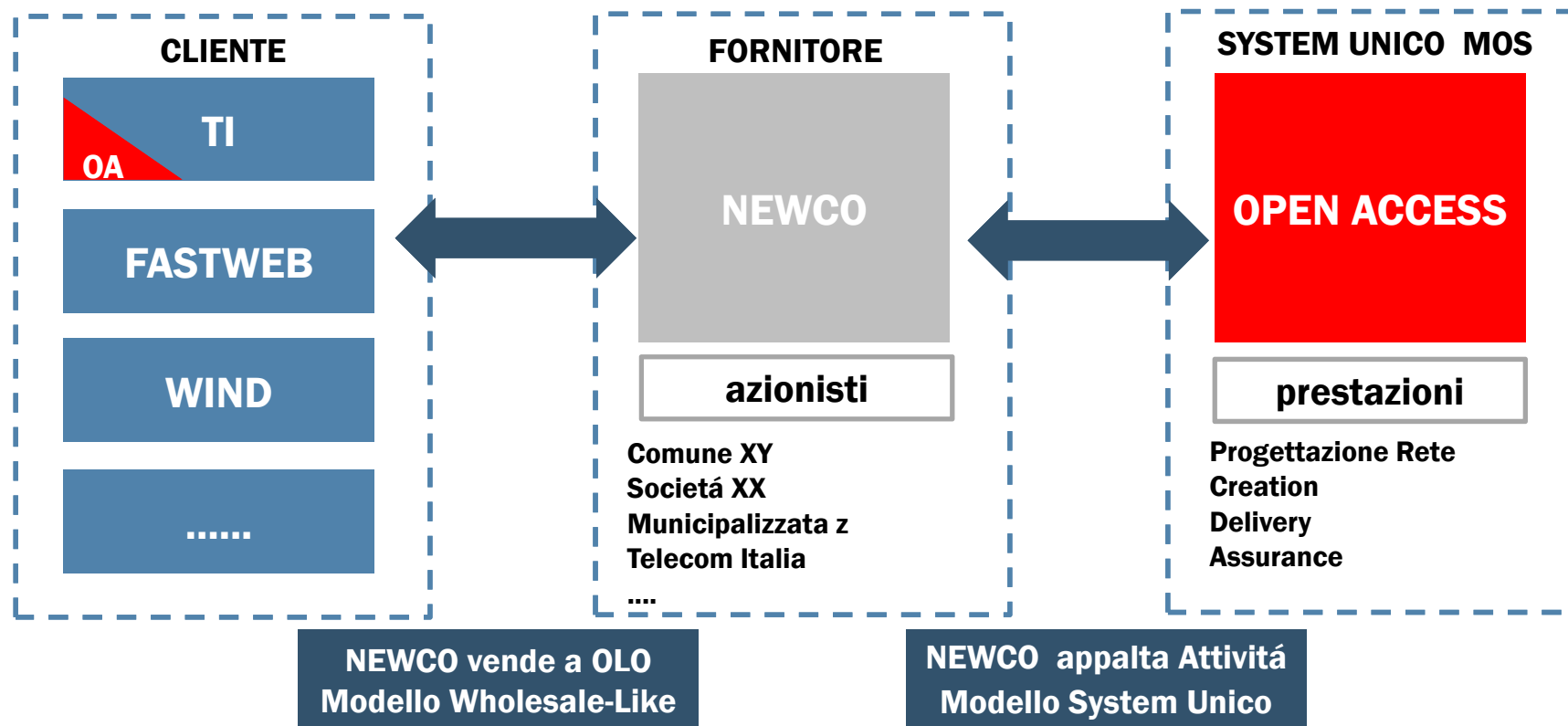
**ESCLUSIVITÀ OPEN ACCESS COME CONDIZIONE NECESSARIA PER
GARANTIRE LA TERZIETÀ RISPETTO A TELECOM ITALIA RETAIL**

Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione di processo



- ▶ OA dispone di un'organizzazione di O&M unica e non replicabile in termini di professionalità, capillarità e tempestività dell'intervento
- ▶ Opportunità di sviluppare un business model che garantisca la rigorosa parità di trattamento verso Retail e Wholesale senza abdicare al controllo della rete

Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione di processo



Kick-off 2012 Technology

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione di processo

L'innovazione di processo è anche uno strumento per migliorare l'efficienza:

KPI EFFICIENZA

LEAN ORGANIZATION

- Riduzione del **5%** delle strutture di governo per migliorare il rapporto fra diretti e indiretti

APPROCCIO METODOLOGICO

0 SPRECHI

- Ripensare i processi per minimizzare gli sprechi concentrandosi sulle attività core

AMBITO DI APPLICAZIONE

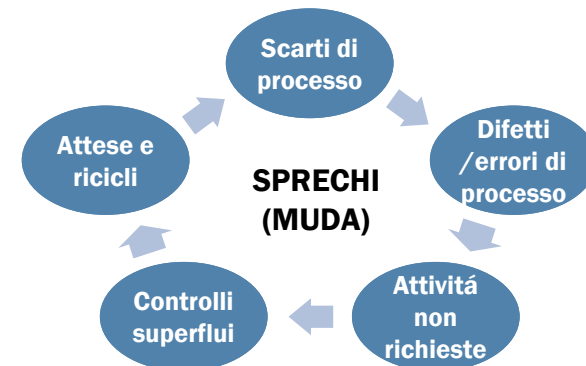
RJM

- La metodologia sarà applicata in prima istanza alle strutture RJM dove si concentra buona parte del personale di governo delle operations

LEAN SIX SIGMA

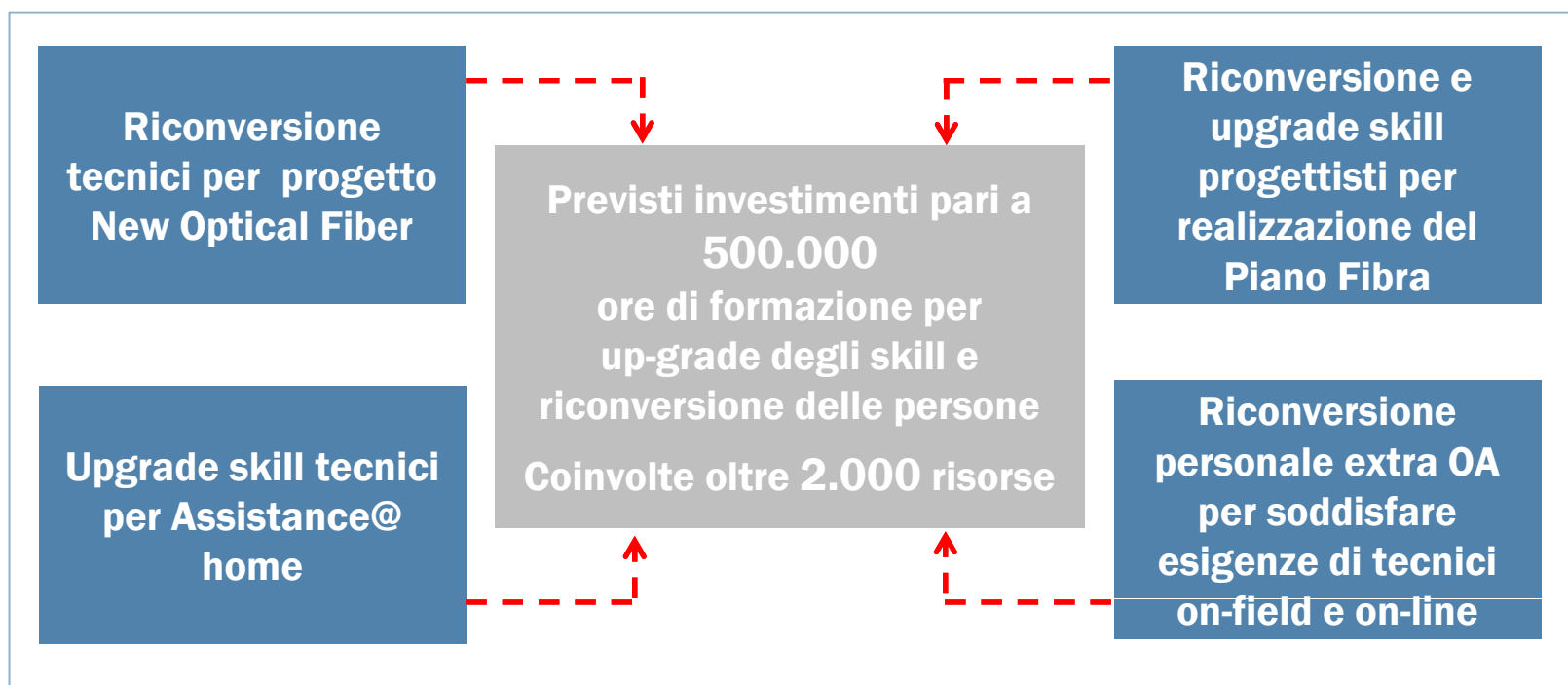


Un approccio scientifico e statistico per ridurre costi e inefficienze di processo



Innovazione: il futuro di Open Access – innovazione degli skill

Per essere più efficienti, accompagnare l'evoluzione tecnologica, sperimentare nuovi business model, è indispensabile investire sulle persone e sugli skill



Kick-off 2012 Technology

La sfida di Open Access: innovare nel segno della continuità

DISTRIBUITO
DA C
ISAL
COMUNICAZIONE

**Il futuro è complicato ma non
siamo preoccupati...**

MACERATA

APIRO ORE E ORE CON LE CIASPOLE AI PIEDI E FIUMI DA GUADARE PER RIPRISTINARE LE LINEE

I tecnici della **Telecom** come Indiana Jones