

IBPM FSM

IBPM FSM

Field Service Management

Karta Produktu

www.fsm.ibpm.pl

IBPM FSM

Karta Produktu

1. Opis produktu
2. Platforma i komponenty
3. Funkcje techniczne
4. Funkcje biznesowe
5. Korzyści

1. Opis produktu

IBPM FSM to oprogramowanie do zarządzania zadaniami realizowanymi przez dowolną liczbę współpracowników realizujących prace terenowe w mieście, kraju, na świecie (np. sprzedaż do rozproszonych sklepów, instalacje techniczne w domach klientów, ankietowanie na ulicy lub w domach klientów, naprawa infrastruktury w wielu punktach technicznych, np. energetyka).

IBPM FSM daje wszystkie potrzebne informacje online każdemu uczestnikowi procesów.

2.1 Platforma i komponenty

Produkt IBPM FSM zbudowany jest w oparciu o jedną z wiodących na świecie platform typu *Intelligent Business Process Management* (wg Gartner) czyli IBM BAW. Platforma IBM BAW pozwala na budowę rozwiązań do zarządzania dowolnymi procesami dla firm różnej wielkości. Spełnia standardy wymagane przez największe korporacje i jest w pełni skalowalna.

IBM BAW udostępnia również funkcje zapewniające zachowanie zgodności z wieloma przepisami instytucji, takimi jak:

- bezpieczeństwo danych,
- bezpieczeństwo prawne,
- zgodność z wieloma normami, w tym kontroli i zarządzania kodem źródłowym.

IBPM FSM został stworzony na platformie IBM BAW i wykorzystuje najlepsze jej możliwości. Dzięki temu wdrażając rozwiązanie FSM z klientem, możemy się skupić na wartości biznesowej zamiast na ograniczeniach technicznych.

2.2 Dodatkowe komponenty

Dodatkowo, IBPM FSM wykorzystuje takie komponenty jak:

- silnik decyzji biznesowych (IBM ODM), który pozwala na tworzenie np. reguł wyboru inżyniera przyjmującego zlecenie,
- gateway warstwy aplikacyjnej (IBM DataPower) pozwalający na udostępnianie usług FSM innym systemom, aplikacjom mobilnym, klientom i partnerom tworzącym własne aplikacje

3. Funkcje techniczne

- Możliwość prezentacji danych w różnych formatach i wyglądzie, m.in. poprzez osadzenie w istniejących aplikacjach klienta niezależne formularze HTML.
- Optymalizacja tras dojazdów i dopasowanie kompetencji do potrzeb zadania.
- Integracja z innymi źródłami danych i systemami gdzie IBPM FSM może stanowić główny proces i zarządzać wymianą danych.
- 6 dedykowanych procesów do obsługi prac serwisanta.
- Dedykowany panel dyspozytora do obsługi pracowników i współpracowników.
- Aplikacja mobilna umożliwiająca pracę w terenie.
- Optymalizacja czasów przejazdów dla poszczególnych zleceń.
- Zabezpieczenie komunikacji poprzez przygotowane usługi na dedykowanej aplikacji typu Gateway (IBM DataPower).
- Zastosowanie silnika reguł w celu zarządzania kompetencjami serwisantów.
- Wizualna konfiguracja parametrów usług oraz parametrów opisujących wykonawców usług.

4. Funkcje biznesowe

- Zarządzanie zadaniami współpracowników oraz pracowników innych firm, którzy są rozproszeni są w wielu lokalizacjach.
- Możliwość monitorowania online realizacji zadań przez współpracowników rozproszonych w terenie.
- Możliwość optymalizacji czasu i kosztów przemieszczania się współpracowników oraz pracowników.
- Rejestracja historii zmian w zleceniach, zmian w przypisaniach osób do zadań i wiele innych opcji.
- Szybki dostęp online do danych potrzebnych do pracy, możliwość ich podglądu na tablecie lub telefonie, w każdym miejscu, w którym jest dostęp do Internetu.
- Weryfikacja jakości realizowanych prac w terenie.
- Ułatwienie procesu dokupywania usług przez klientów, zakup online w trakcie wizyty pracownika.
- Zmniejszenie ilości papierowej dokumentacji na rzecz elektronicznej akceptacji podpisu.
- Możliwość automatycznego doboru najlepszego inżyniera do realizacji danego zadania, a dzięki temu poprawa jakości obsługi klienta.
- Dostarczanie online treści, np. informacji sprzedażowych do pracownika terenowego.

5.1 Korzyści dla Firmy Klienta

- Możliwość wyceny realizowanych usług od razu w trakcie wizyty pracownika terenowego i przedstawienia do akceptacji Klientowi (klient nie będzie zaskoczony jak otrzyma fakturę).
- Możliwość potwierdzenia wykonania usług lub złożenia reklamacji od razu w trakcie wizyty pracownika terenowego.
- Możliwość zamówienia i potwierdzenia zamówienia usług online od razu w domu w trakcie wizyty, bez dodatkowych papierów (podpis na tablecie lub telefonie pracownika Dostawcy).

5.2 Korzyści dla Firmy Użytkownika

- Możliwość przeglądu wszystkich aktualnych i przyszłych zadań na bieżąco oraz zaplanowania prac na podstawie harmonogramu w aplikacji.
- Możliwość wglądu w stan magazynu towarów i podzespołów na samochodzie pracownika, a tym samym zaplanowania dostaw.
- Możliwość monitorowania ilości wykonanych usług, a tym samym przychodów z tych usług.
- Skrócenie i optymalizacja czasu dojazdu od klienta do klienta.
- Podgląd online wszystkich współpracowników w terenie i statusu ich zadań.
- Weryfikacja stanu realizacji poszczególnych zleceń, ich terminowości oraz ewentualnych opóźnień.
- Możliwość przekierowania zadań między współpracownikami w razie potrzeby.
- Ocena wydajności, jakości pracy współpracowników terenowych oraz weryfikacji poziomu obciążenia pracowników zadaniami.
- Optymalizacja zasobów, dzięki weryfikacji potrzeb na nowe, zarządzanie zasobami bieżącymi, np. planowanie urlopów, itp.

IBPM FSM

IBPM FSM

Field Service Management

Dedykowany dla Firm

Świadczących usługi fizyczne dla dużej grupy rozproszonych klientów, a także takich które utrzymują produkty i usługi dostarczone do osób rozproszonych geograficznie.

Rekomendowany dla Branż

Energetyka, Telekomunikacja, Ubezpieczenia, Bankowość, Administracja i Zarządzanie Majątkiem, Dostawa Towarów, Logistyka, Badania Statystyczne.

IBPM S.A.

ul. Twarda 18
00-105 Warszawa

www.ibpm.pl