

IBPM FSM

Od zgłoszenia do serwisu w 24 godziny

# Wdrożenie IBPM FSM u operatora telekomunikacyjnego INEA

[www.fsm.ibpm.pl](http://www.fsm.ibpm.pl)



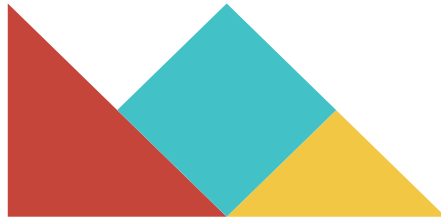


## ***Największy operator telekomunikacyjny w woj. Wielkopolskim. Aktualnie z jego usług korzysta 750 tysięcy klientów***

Jako beneficjent Programu Operacyjnego Polska Cyfrowa, INEA, za kwotę blisko 500 mln PLN, buduje sieć światłowodową o długości ponad 6,5 tyś. km, która połączy ponad 200 tyś. gospodarstw domowych pozwalając na korzystanie z ultraszybkiego Internetu mieszkańcom miast i miasteczek, którzy do tej pory nie mogli korzystać z tego typu usług.

# Jakość obsługi

INEA systematycznie poprawia jakość obsługi swoich klientów wdrażając m.in.



nowoczesne narzędzia skracające  
czas potrzebny na realizację  
zgłoszeń klientów



technologie monitorowania sieci,  
minimalizacji awarii sieci,  
konserwacji infrastruktury



programy utrzymania klientów  
i zapewniania wysokiego  
zadowolenia z usług

# Na co zwracają uwagę klienci INEA?

*Kluczowym obszarem, który wymaga ciągłego doskonalenia i dostosowywania do rosnących oczekiwań klientów, jest realizacja fizycznych prac w terenie, na i pod ulicami miast, a przede wszystkim bezpośrednio w domach i biurach klientów. Klienci oczekują, że awarie nie będą w ogóle występować a ich wszelkie zgłoszenia zostaną zrealizowane natychmiast.*

*Aby sprostać tym wymaganiom, a jednocześnie móc obsługiwać rosnącą liczbę użytkowników musieliśmy przeformatować strategię firmy dot. sposobu rozwoju naszych głównych systemów, takich jak CRM, provisioning, billing, paszportyzacja sieci.*

*Z pomocą przyszła platforma IBM DBA (dawniej BPM), na bazie której rozwijamy wszystkie procesy firmy i która pozwala dowolnie skalować się do potrzeb rosnącej ilości obsługiwanych spraw bez konieczności przepisywania działających aplikacji. Na platformie tej, nasz partner technologiczny, firma IBPM S.A. wdrożyła m.in. system FSM oraz 20 innych procesów automatyzujących i skracających czas oczekiwania klienta na realizację zgłoszeń do minimum.*

źródło: INEA S.A.

# Dotychczasowe rozwiązania a tempo rozwoju firmy

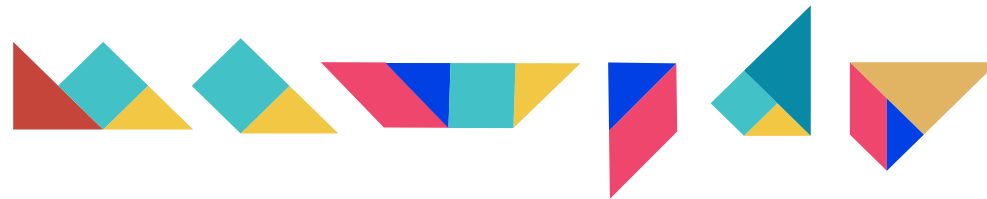
Początkowo firma korzystała z własnych rozwiązań do zarządzania klientami oraz specjalistami pracującymi na terenie całego województwa. W pewnym momencie skala działalności rosła w takim tempie, że własne rozwiązania tworzone „in-house” przestały nadążać za naszymi potrzebami. Konieczne było wykorzystanie narzędzi sprawdzonych na rynku.

## Wybór technologii

Jako platformę do rozwoju aplikacji biznesowych wybrano produkt IBM DBA. Wdrożeniem rozwiązań, zajął się doświadczony dostawca aplikacji dla firm z branży telekomunikacyjnej i bankowej, firma IBPM SA, która dysponuje największym w Polsce zespołem wdrożeniowym dla platformy IBM DBA i wspiera największe firmy w Polsce w budowie m.in. rozwiązań FSM.

## ***CELE DLA IBPM SA***

***24 godziny na serwis u klienta i 95%  
realizacji zgłoszeń przy pierwszej wizycie***



***Firmie IBPM przedstawione  
zostały cele jakie INEA chce  
osiągnąć w zakresie zarzą-  
dzania rozproszonymi  
zespołami specjalistów***

- Maksymalizacja efektywności funkcjonowania zespołów terenowych do obsługi sieci operatora;
- Wskaźnik realizacji zgłoszeń klientów przy pierwszej wizycie na poziomie 95%;
- Możliwość wyceny, akceptacji przez klienta i realizacji usług dodatkowych w siedzibie klienta przy pierwszej wizycie samodzielnie przez technika (inżyniera);
- Możliwość płynnego zwiększania lub zmniejszania ilości zespołów pracujących w terenie w zależności od ilości zgłoszeń;
- Czas oczekiwania na realizację usług planowanych dla minimum 90% zgłoszeń (instalacje u nowych klientów, naprawa awarii u klientów) nie dłuższy niż 24 godziny od momentu zgłoszenia;
- Możliwość monitorowania ekip w terenie w trybie ciągłym i weryfikacja realizacji zadań;
- Dynamiczne przydzielanie i zmiana przypisania zadań do zespołów terenowych w przypadku konieczności natychmiastowej naprawy awarii lub realizacji zleceń priorytetowych;

# Dodatkowe funkcje

W trakcie definiowania potrzeb pojawiła się dodatkowa potrzeba, aby wdrożone rozwiązanie umożliwiło zwiększenie efektywności i poprawę skuteczności pracy terenowych zespołów handlowych poprzez:

Dynamiczne definiowanie geograficznych obszarów pracy handlowców

Udostępnianie siłom sprzedażowym informacji o lokalach, które nie posiadają usług świadczonych przez INEA

Udostępnianie informacji o gospodarstwach, którym można już przedłużyć istniejące umowy

Uzyskiwanie na bieżąco, on-line informacji o stanie wykonanych zadań

Lokalizowanie pracowników



# Wdrożenie w liczbach

30 osobowy zespół projektowy

13 miesięcy realizacji projektu

3 niezależne wdrożenia produkcyjne

100% optymalizacji procesów serwisowych

100 usług integracyjnych

150 urządzeń mobilnych

300 użytkowników aplikacji

7000 wywołań Googlemaps API dziennie

300 realizowanych zleceń instalacyjnych dziennie



*Podstawą wdrożenia w INEA jest rozwiązanie firmy IBPM SA o nazwie IBPM FSM (Field Service Management), które ułatwia zarządzanie pracą zespołów serwisowych i handlowych w terenie*

# Oprogramowanie IBPM FSM

IBPM FSM jest dedykowanym oprogramowaniem do zarządzania transakcjami i usługami realizowanymi przez wielu uczestników w różnych lokalizacjach. Daje każdemu uczestnikowi wgląd online w potrzebne informacje.

IBPM jest Złotym Partnerem IBM, jednego z najstarszych przedsiębiorstw informatycznych na świecie.

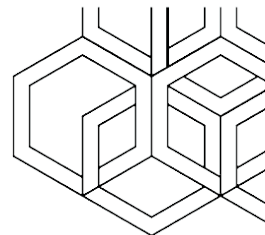
Rozwiązania oparte o możliwości, które oferuje IBM pozwalają przedsiębiorstwom każdej wielkości na udoskonalenie ich modeli biznesowych.

IBPM skupia się na rozwoju Business Analytics, Cloud Computing, Mobile Enterprise, Social Business i Security.

W każdym z tych obszarów zwiększa portfel rozwiązań oraz stałą ewolucję firm z którymi współpracuje i którym dostarcza rozwiązania.

The IBM logo, consisting of the letters 'IBM' in a bold, sans-serif font with horizontal stripes.

Gold  
Business Partner



# Skalowalność i dostosowanie

IBPM FSM to wiele dostępnych frontendów w zależności od potencjalnych użytkowników i klientów.

Algorytmy optymalizują trasy dojazdów i dobierają kompetencje użytkowników do zlecenia.

Nowoczesne GUI daje szybki dostęp do wszystkich ważnych funkcji, a widok mapy pozwala na podgląd szczegółów każdego zespołu w terenie.

- 6 dedykowanych procesów do obsługi prac serwisanta;
- Dedykowany panel dyspozytora do obsługi pracowników i współpracowników;
- Aplikacja mobilna do pracy w terenie;
- Optymalizacja czasów przejazdów dla poszczególnych zleceń;
- Zabezpieczenie komunikacji poprzez przygotowane usługi na DataPower;
- Zastosowanie silnika reguł w celu zarządzania kompetencjami serwisantów;
- Wizualna konfiguracja parametrów usług oraz parametrów opisujących wykonawców usług.

# Efekty wdrożenia IBPM FSM

## Łatwe zarządzanie procesem

Rozwiązanie IBPM FSM pozwoliło zebrać w jednym miejscu wszystkie zadania realizowane przez pracowników terenowych oraz pracowników stacjonarnych bez względu na rodzaj wykonywanych zadań w organizacji.

Możliwe jest spójne zarządzanie procesami wsparcia wychodzącymi z INEA do partnerów zewnętrznych.

## Dobór zespołów do działań

Wdrożone rozwiązanie FSM umożliwia konfigurowanie cech każdego zespołu jaki ma realizować zlecenia. Np. posiadane uprawnienia i certyfikaty, obsługiwane technologie, czy może obsługiwać klientów VIP, staż pracy, itp.

Dzięki temu automatycznie wybierane są odpowiednie zespoły do wykonania potrzebnego zadania. Zwiększył się w ten sposób współczynnik zadań kończonych przy pierwszej wizycie, a to przekłada się na większe zadowolenie klienta, krótszy czas i mniejsze koszty realizacji zleceń.





IBPM S.A.  
ul. Twarda 18  
00-105 Warszawa

[www.ibpm.pl](http://www.ibpm.pl)

