

Implementácia Work Force Management

*e*FOCUS

Projekt EWO

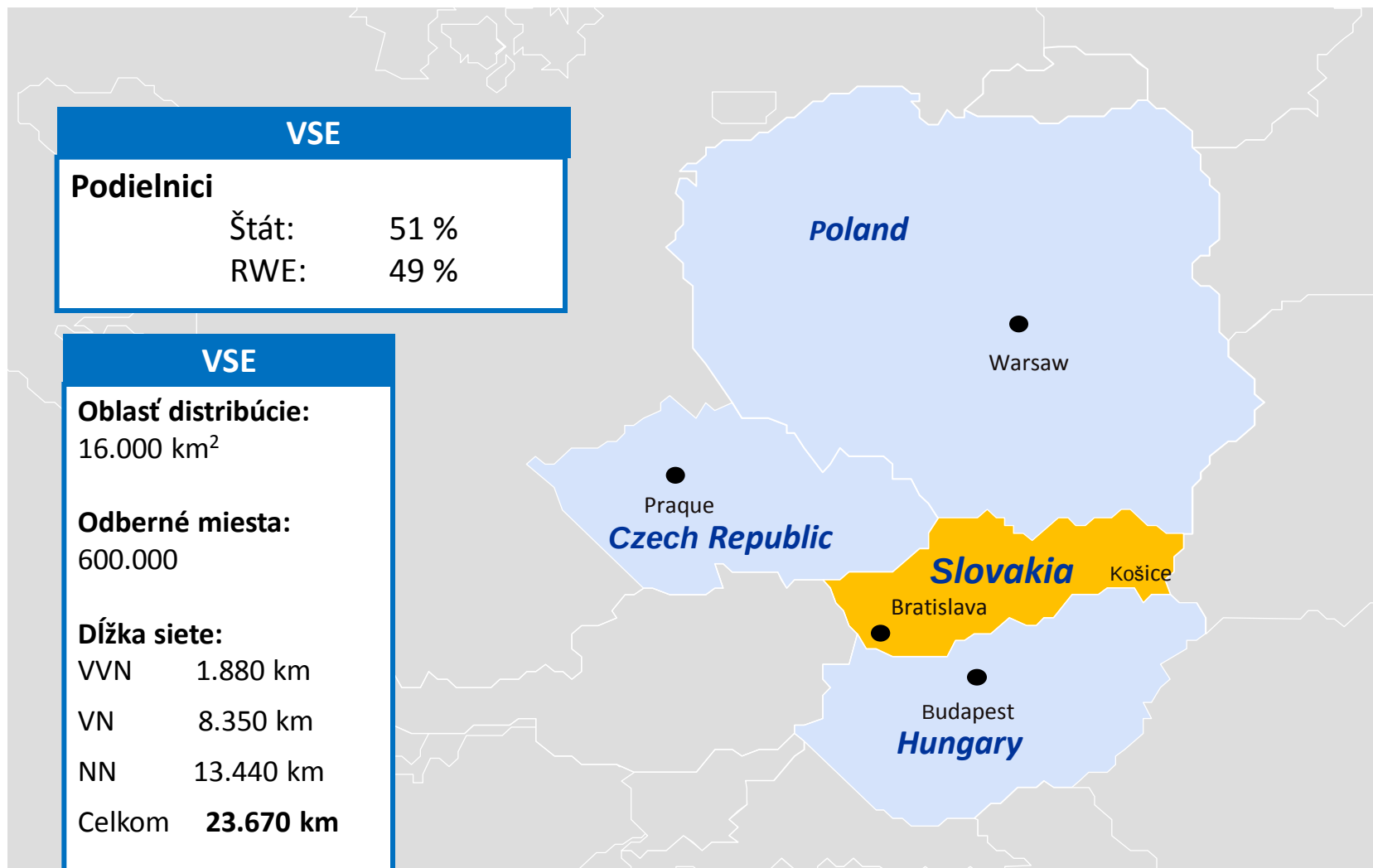
Juraj Sabol, VSE, úsek IKT

Juraj Pavol, PosAm

Obsah

- **Úvodné informácie o spoločnosti**
- **Zákaznícke a projektové prostredie**
- **Projekt EWO – očakávania**
- **Projekt EWO – fakty**
- **Mobilné zariadenia**
- **Výsledky projektu**

Základné fakty – VSE (člen RWE Group)



Základné fakty – PosAm (člen Deutsche Telekom group)

Softwarové riešenia

Zákaznícky rozvoj
Informačné systémy
Aplikačné riešenia

Infraštruktúrne riešenia

Konsolidácia infraštruktúry
Skladové riešenia
Cloudové riešenia

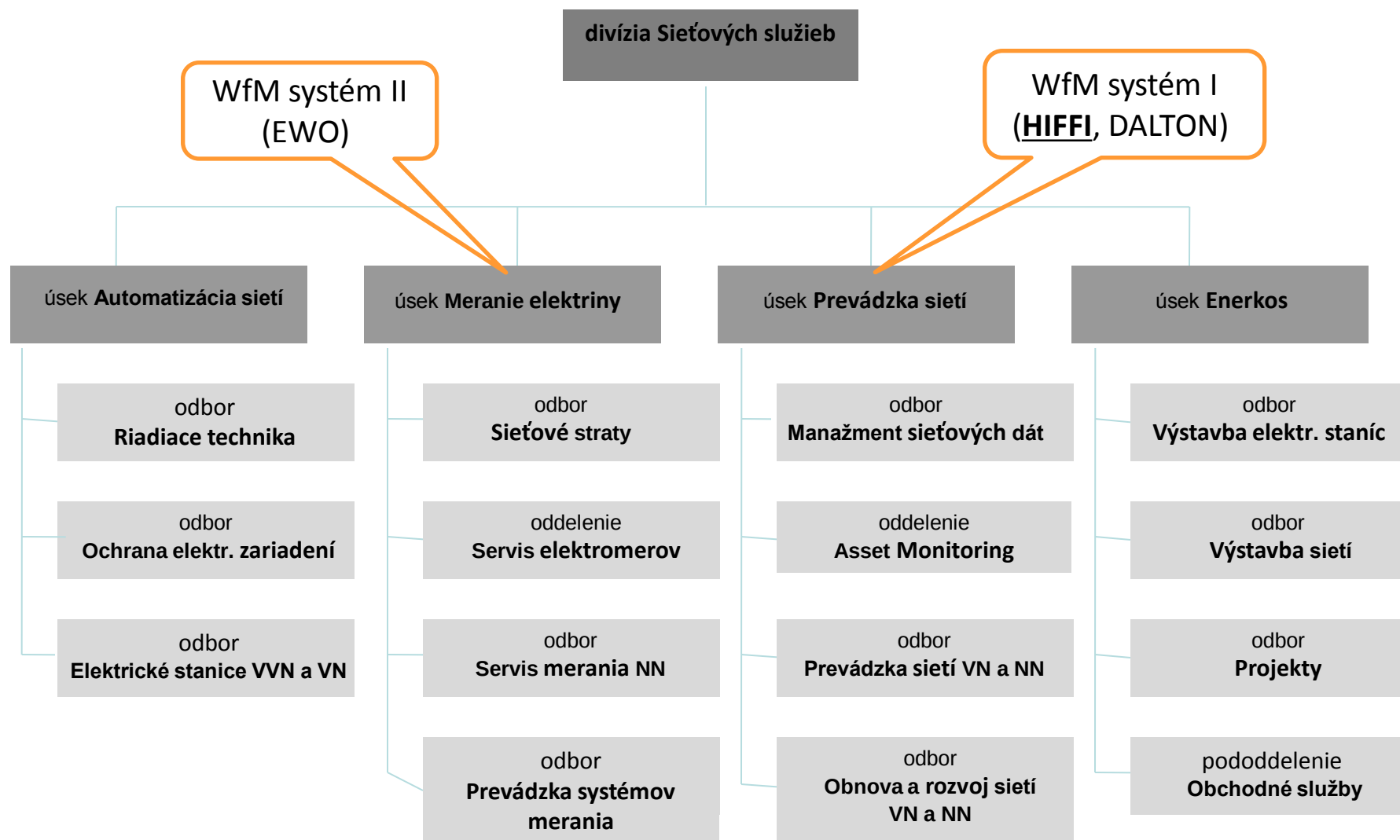
Konzultačné služby

Prevádzkové ICT služby
Hardwarové služby a podpora
Vzdelávanie a školenia

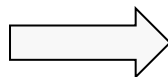
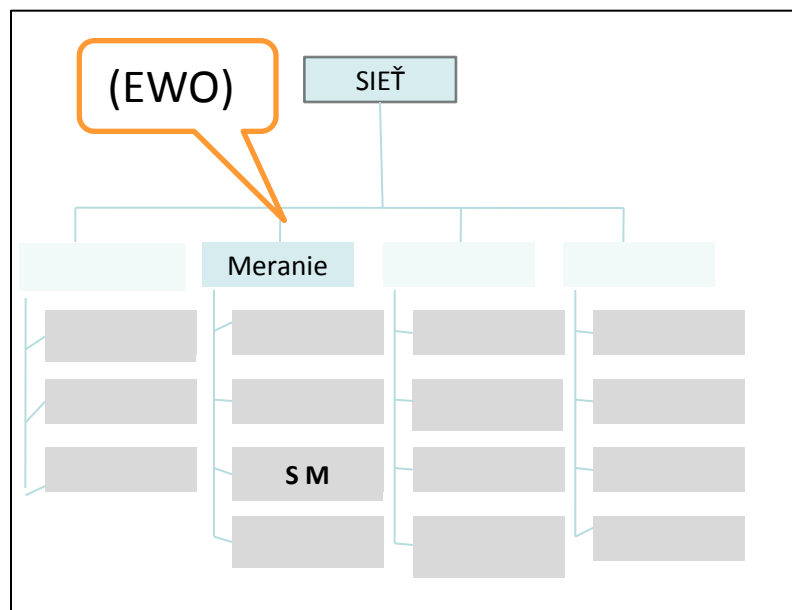
Outsourcing

ITIL konzultácie
SAP konzultácie

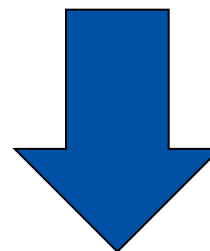
WfM systémy implementované pre divíziu Sieťové služby



Prevádzkové prostredie odboru Servis merania



Odbor Servis merania



- Pracovný príkaz – Výmena
- Pracovný príkaz – Demontáž
- Pracovný príkaz – Montáž
- Pracovný príkaz – Kontrola merania
- Pracovný príkaz – Odpojenie
- Pracovný príkaz – Zapojenie



- 62 terénnych pracovníkov / 8 technikov
- 6 regiónov (KE, RV, MI, HU, PO, PP)
- 619 tis. odberných miest
- 104 tis. pracovných príkazov/rok

Zákazník jasne definoval svoju predstavu ohľadom Workforce management

Workforce management je o:

Pridelení

„správnych“ pracovníkov
s vhodnými nástrojmi a znalosťami
na adekvátnu prácu v správnom čase,

aby podávali **optimálny** výkon

Ciele projektu a očakávané prínosy

Efektivita / Produktivita

- Maximalizované využitie zdrojov v teréne
- Vyššia pracovná produktivita (rýchlejšie a lepšie plánovanie)
- Lepšia sledovateľnosť a monitorovanie terénnych pracovníkov

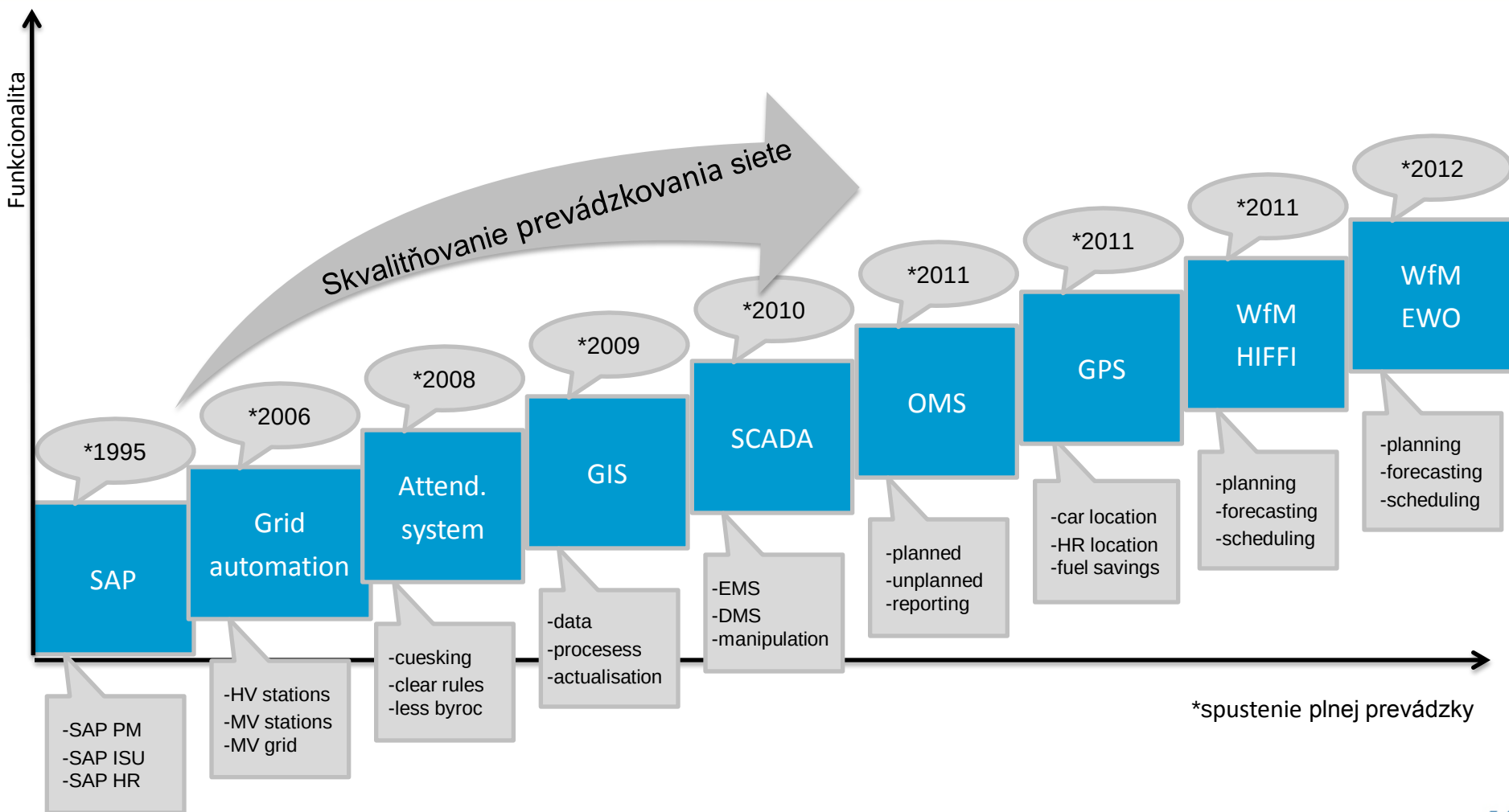
Automatizáci a procesov

- Zrušenie papierových formulárov
- Zjednodušenie firemných procesov a ich automatizácia
- Koordinácia a manažment zasielania pracovných príkazov medzi oddeleniami a podnikmi

Kvalita služieb

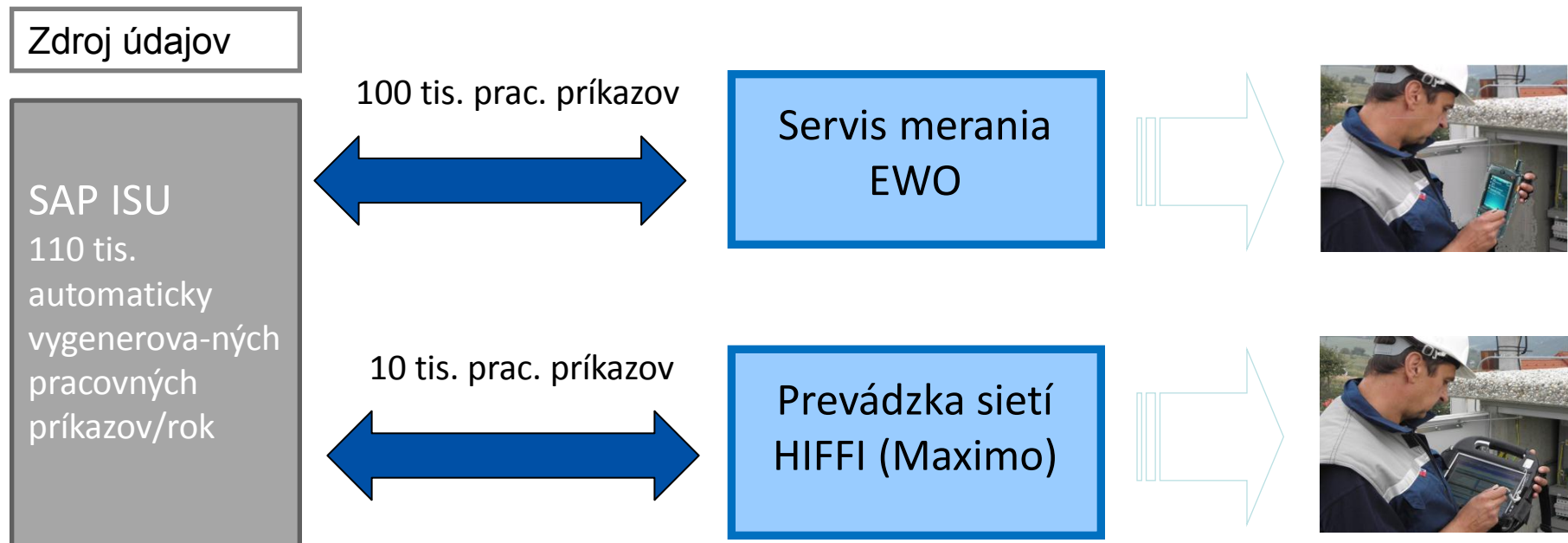
- Časovo presnejšie poskytovanie služieb
- Včasná reakcia zákazníka a vyššia spokojnosť zákazníka

Cesta VSE a.s. k Workforce management systémom



Procesy v oblasti Meranie elektriny pokrývajú dva IT systémy

- Systém EWO: kontrola merania, inštalácia elektromera, deinštalácia elektromera, pravidelná výmena
- Systémy HIFFI: pripojenie, odpojenie (týkajúce sa siete)



Implementácia projektu

	2011				2012												2013
Harmonogram EWO projektu	1.Q	2.Q	3.Q	4.Q	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1.Q
Príprava projektu																	
Proces obstarávania																	
Cieľový koncept																	
Schválenie cieľového konceptu																	
1. fáza: Implementácia projektu																	
2. fáza: Skúška funkčnosti systému																	
3. fáza: Pilot (región KE)																	
4. fáza: Zavedenie (región PP, RV, PO, MI)																	
5. fáza: Ostrá prevádzka																	

Project EWO – funkcionalita:

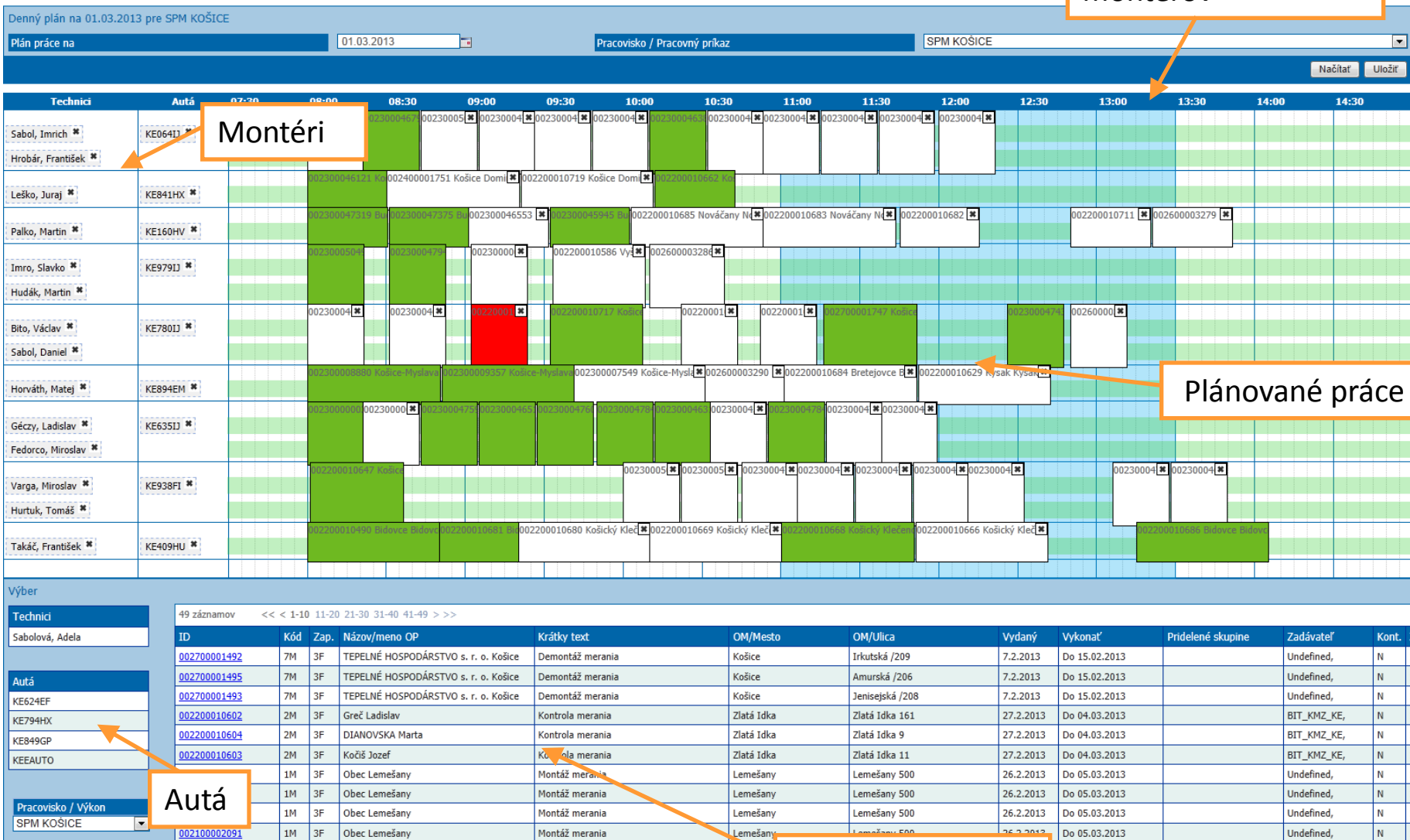
- work-force management (všetky aktivity)
- transfery aktív

70 montérov

6 technikov / projektantov

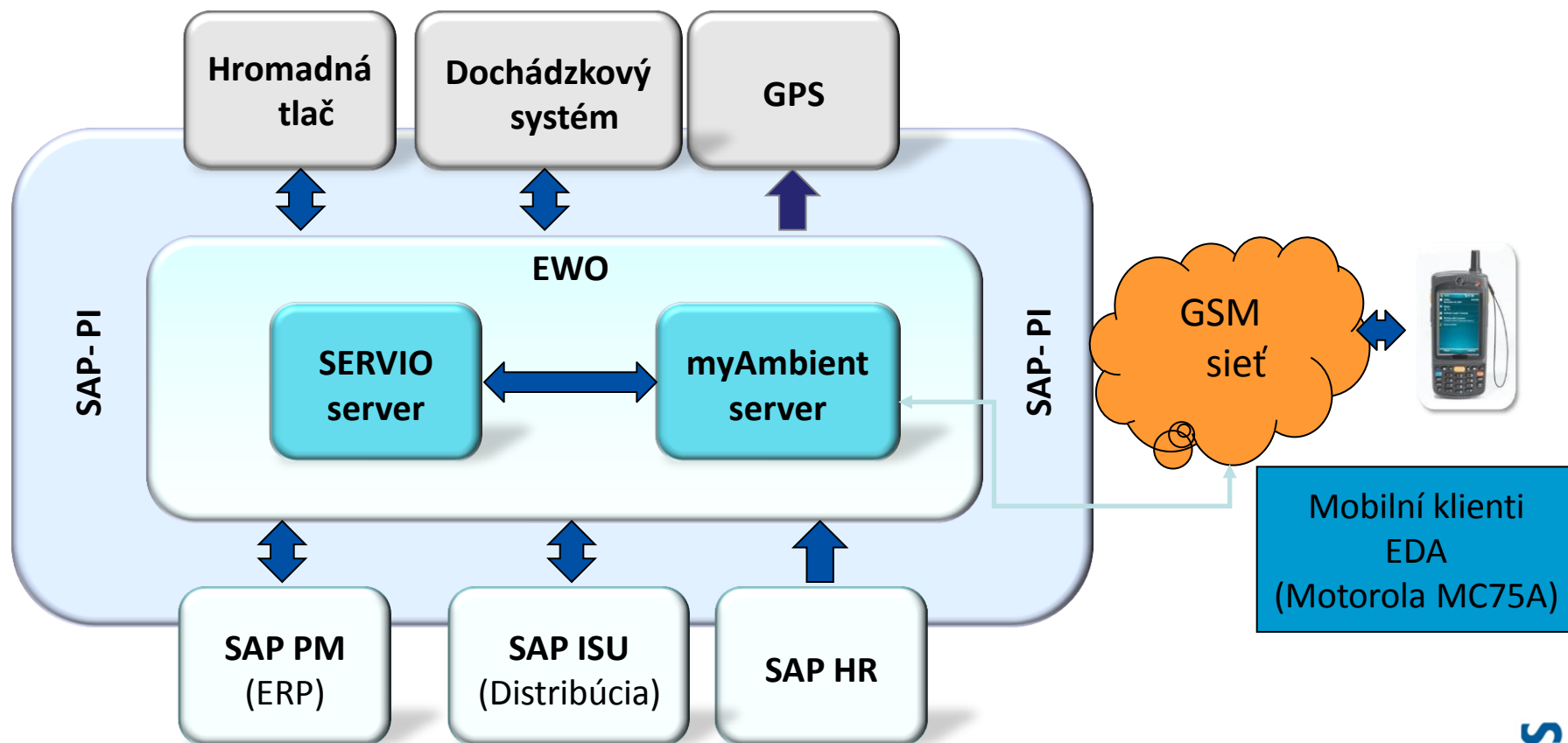
EWO – Plánovač zdrojov

Odpracované hodiny montérov

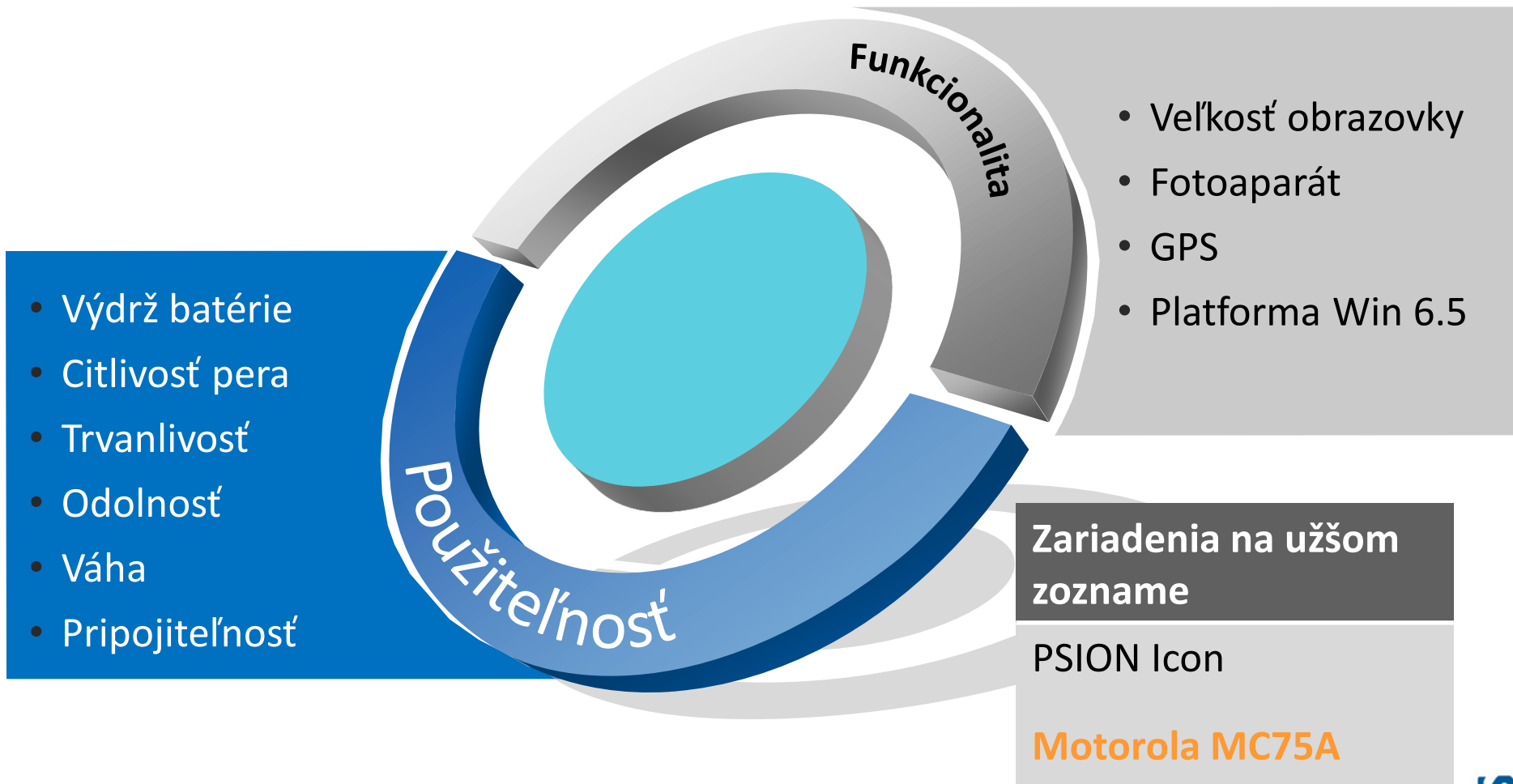


Projekt EWO ukázal, že “Jedna veľkosť nevyhovuje všetkým”

(riešenie založené na MAXIMO malo negatívny BC) a bol implementovaný iný typ riešenia pre WfM



Voľba mobilného zariadenia je jedným z kľúčových faktorov úspechu projektu WfM



Komunikácia IDA / elektromer je realizovaná cez Bluetooth odčítavací adaptér



IR komunikácia



Výsledky projektu

Efektivita / Produktivita

- Proces plánovania bol zrýchlený o 70%
- Skutočný prehľad o činnosti montéra v reálnom čase
- Práca v teréne bola zjednodušená pomocou BAR kódov, Bluetooth sond a zjednodušením procesu „on site“

Automatizáci a procesov

- Spracovanie pracovných príkazov je plne automatické
- Vytváranie, riešenie, zasielanie informácií zákazníkovi...
- Bolo zavedené podrobné sledovanie materiálu (monitorovanie elektromera)

Kvalita služieb

- Zákaznícke služby spojené s lepším informovaním
- Odstránenie zlyhaní ľudského faktora (spôsobené prepisovaním údajov)
- Skrátenie doby riešenia požiadaviek od zákazníkov

Ďakujeme za pozornost