

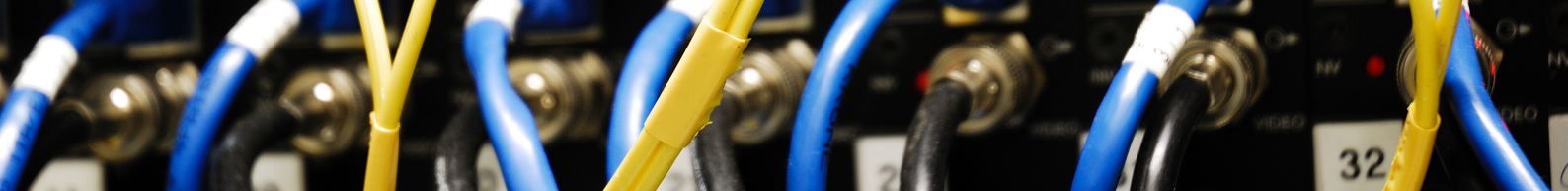
Case study: Emitel

Mobilność pracowników i obniżenie kosztów operacyjnych

Emitel to wiodący operator naziemnej infrastruktury radiowo-telewizyjnej w Polsce. Świadczy usługi podzielone na trzy główne segmenty: telewizja, radio i telekomunikacja. Firma jest zobligowana do zagwarantowania bardzo wysokiej jakości świadczonych usług – tzw. SLA (Service Level Agreement), związanej z m.in. maksymalnym czasem usunięcia awarii oraz pracami utrzymaniowymi.

Emitel wybrał system klasy **FSM (Field Service Management)**. Jest to rozwiązanie przeznaczone do zarządzania pracownikami mobilnymi i do organizacji prac w terenie w celu podniesienia wydajności i obniżenia kosztów operacyjnych. Od czasu wdrożenia FSM w sierpniu 2012 roku, Emitel zmniejszył liczbę pracowników mobilnych o ponad 40%, a liczbę dyspozytorów o 45%.





WYZWANIE

Pracownicy firmy Emitel realizują szeroki zakres zadań, takich jak uruchamianie usług telekomunikacyjnych i prowadzenie prac utrzymaniowych (planowanie długoterminowe), a także udostępnianie infrastruktury dla klientów (planowanie krótkoterminowe) czy obsługa awarii (działania ad hoc). Zadania są harmonogramowane przez dyspozytorów z uwzględnieniem warunków SLA, kompetencji pracowników oraz lokalizacji i dostępności techników, a także dostępności potrzebnych narzędzi.

W 2011 roku zadania zostały rozdzielone według lokalizacji pomiędzy 21 grup technicznych, składających się z 20 dyspozytorów i ponad 500 pracowników mobilnych. Wówczas wszystkie zadania były planowane i przydzielane manualnie, za pomocą poprzedniego systemu zarządzania pracami w terenie. Przydział zadań oraz raporty o statusie ich wykonania były realizowane na komputerach stacjonarnych i przez rozmowy telefoniczne, co powodowało opóźnienia w wymianie tych informacji. Planowanie prac nie uwzględniało monitorowania lokalizacji i tras pojazdów, natomiast lista płać była obsługiwana manualnie.

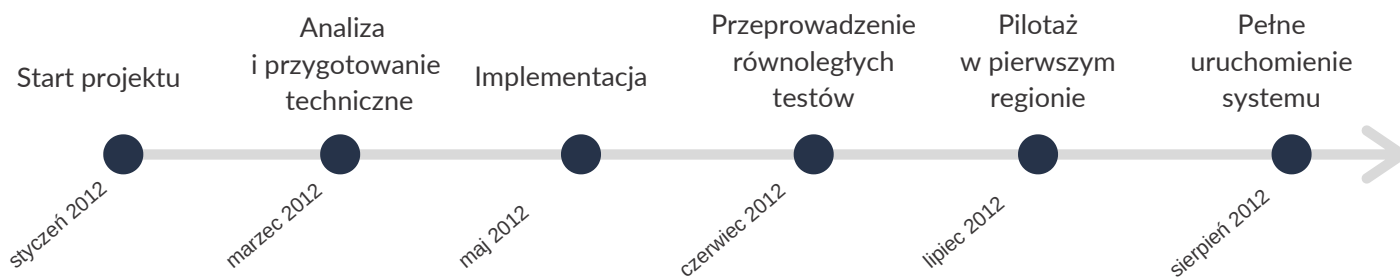
ROZWIĄZANIE

Przy wyborze nowego systemu zarządzania pracownikami mobilnymi i organizacji prac w terenie, Emitel wziął pod uwagę przeprowadzony przez Globemę projekt pilotażowy (Proof of Concept) oparty na rzeczywistych danych Emitela. Globema przedstawiła również model zwrotu z inwestycji (ROI), który wynikał z rezultatów projektu pilotażowego. Otrzymane wyniki uwiarygodniły możliwość szybkiego wdrożenia systemu FSM oraz osiągnięcia spodziewanych korzyści. Globema **wdrożyła system FSM w Emitelu w ciągu zaledwie 7 miesięcy w 2012 roku.**

Potrzebowaliśmy stabilnego i sprawdzonego już w wielu wdrożeniach rozwiązania. Implementacja systemu zaproponowanego przez Globemę pozwoliła naszej firmie na osiągnięcie spodziewanych korzyści w postaci wzrostu produktywności pracowników w terenie i spadku kosztów operacyjnych.

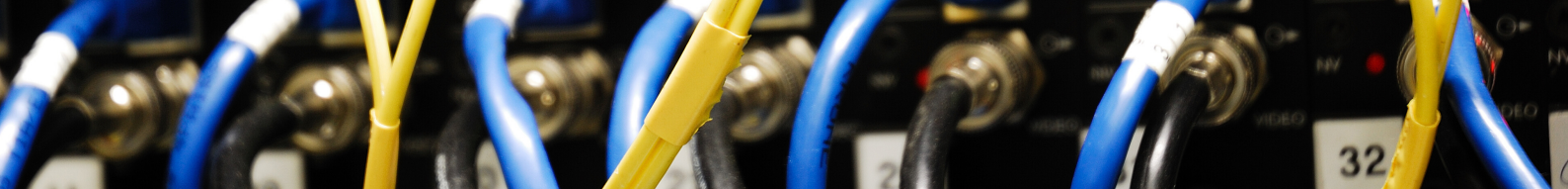
Przemysław Kurczewski
Prezes, Emitel

PROCES



Prowadzone przez Globemę dostosowywanie rozwiązania do potrzeb firmy obejmowało:

- walidację kalendarza według zapisów prawa pracy w celu minimalizacji nadgodzin
- zaawansowaną integrację z serwerem mapowym
- integrację z systemem CRM, systemem paszportyzacji sieci, systemem obsługi zgłoszeń i systemem monitorowania pojazdów
- przygotowanie kompleksowych raportów w hurtowni danych, w tym projektu struktury hurtowni danych i narzędzi ETL (Extract, Transform, Load).



REZULTATY

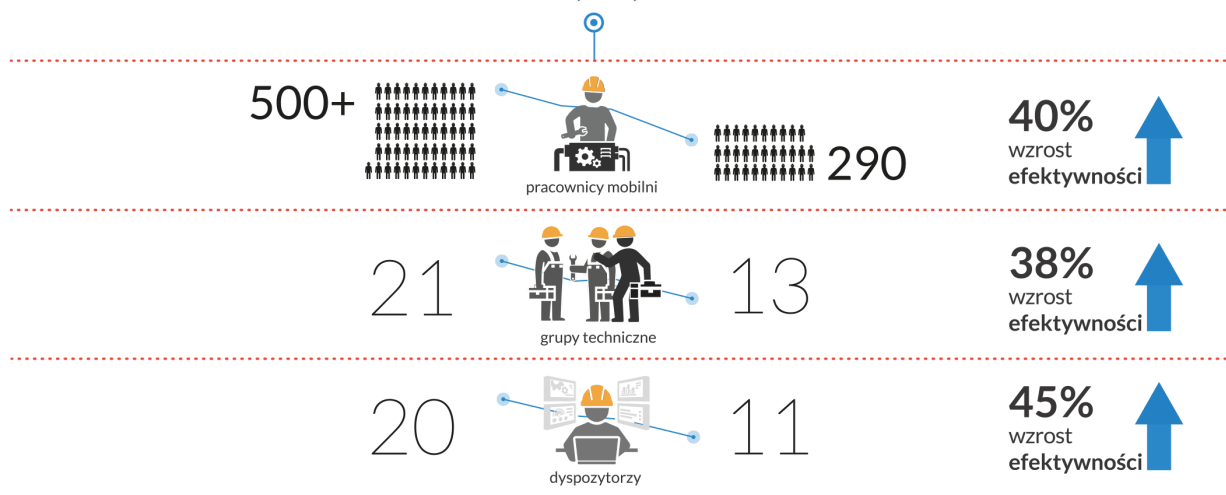
Program FSM wspiera Emitel poprzez:

- automatyzację planowania i przydzielania zadań
- dostarczanie aktualnych informacji o podejmowaniu oraz statusie wykonania zadania poprzez urządzenia mobilne
- wyszukiwanie marszruty optymalnej pod względem odległości i czasu
- dostarczanie do systemu ERP danych niezbędnych do kalkulacji płać.

Wszystkie informacje dotyczące czasu pracy, ewentualnych nadgodzin oraz godzin poświęconych pracy nad projektami inwestycyjnymi są przenoszone do systemu ERP firmy Emitel dzięki integracji z FSM.

2011 vs 2013

statystyki



Manualne planowanie i przydzielanie zadań



Zautomatyzowane planowanie i przydzielanie zadań

Opóźniony przepływ informacji przez komputery stacjonarne i rozmowy telefoniczne



Dokładne informacje dostarczane online przez urządzenia mobilne

Manualny dobór technika lub grupy zadaniowej

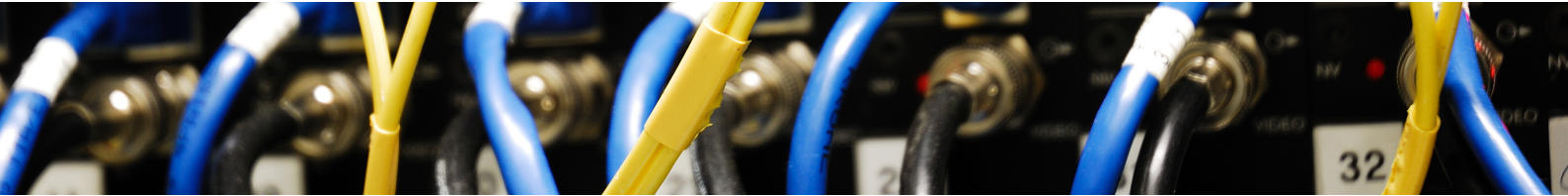


Zautomatyzowany dobór technika lub grupy zadaniowej na podstawie kompetencji, narzędzi, stanowiska i dostępności

Manualny transfer danych pomiędzy systemem zarządzania pracami w terenie a listą płać



Zautomatyzowany transfer danych pomiędzy systemem zarządzania pracownikami mobilnymi i organizacją prac w systemie terenowym a systemem ERP



WNIOSKI Z WDROŻENIA

Nowy system zarządzania pracownikami i pracami w terenie zmienił organizację firmy, usprawniając działania ponad 50% osób zatrudnionych w Emitelu.

Wdrożenie systemu obejmowało dużą liczbę pracowników rozlokowanych na terenie całego kraju. Kluczowe dla sukcesu wdrożenia jest w takiej sytuacji skuteczne przeprowadzanie szkoleń pracowników z użytkowania nowych urządzeń mobilnych i aplikacji.

Implementacja może wydawać się ostatni krokiem, ale w rzeczywistości jest to dopiero początek procesu optymalizacji i dostrajania nowego rozwiązania. Kluczowe wskaźniki efektywności (KPIs) muszą być udokumentowane i raportowane od początku projektów.



Emitel to wiodący operator naziemnej infrastruktury radiowo-telewizyjnej w Polsce. Świadczy usługi podzielone na trzy główne segmenty: telewizja, radio i telekomunikacja. Emitel jest krajowym liderem w zakresie prac związanych m.in. z cyfryzacją emisji radiowo-telewizyjnych, jak również rozwojem usług bazujących na nowoczesnych systemach łączności bezprzewodowej.

[Więcej o Emitelu](#)



Globema jest wiodącym dostawcą oprogramowania geoprzestrzennego oraz rozwiązań IT dla telekomunikacji i przedsiębiorstw sieciowych. Specjalizujemy się w rozwiązaniach informatycznych z zakresu paszportyzacji sieci/zarządzania majątkiem sieciowym, OSS, Smart Grid i wsparcia produkcji z OZE, geo-marketingu, zarządzania pracami w terenie oraz lokalizacji obiektów w czasie rzeczywistym. Posiadamy także status Google Cloud Premier Partner – najwyższe wyróżnienie partnerskie w Google.

[Więcej o Globemie](#)

