

Klient

Zo sektoru telekomunikácií.

Poskytnuté služby

Redizajn procesov v súvislosti so zavedením MNP.

Výhody riešenia

- prispôsobenie procesov požiadavkám regulátora,
- business požiadavky klienta prepojené s IT požiadavkami,
- využitie pri tvorbe interných procedúr a tréningových materiálov.

Centire Vám
garantuje kvalitu



Centire s. r. o.

Záhradnícka 72

821 08 Bratislava

Tel.: 02/5010 9811

info@centire.com

www.centire.com

Požiadavka klienta

V súvislosti s požiadavkami EÚ a rozhodnutím Telekomunikačného úradu z júna 2005 o povinnosti zabezpečiť prenositeľnosť čísla medzi telekomunikačnými operátormi na Slovensku bola u klienta identifikovaná potreba prispôsobiť interné procesy organizácie tejto požiadavke. Najväčšie zmeny, ktoré bolo potrebné zapracovať sa dotýkali procesov predaja, starostlivosti o zákazníka a marketingu.

Spôsob realizácie

Pri riešení sme využili štandardné metodické postupy, ktoré sa navzájom dopĺňajú (procesná analýza a detailná funkčná špecifikácia). Východiskom projektu bola procesná analýza. Jej cieľom bolo identifikovanie všetkých požiadaviek regulátora v súvislosti so zabezpečením prenositeľnosti čísla v podmienkach klienta a ich premietnutie do súčasného stavu výkonovania procesov v organizácii. Na zabezpečenie niektorých požiadaviek regulátora bolo potrebné navrhnuť a nadizajnovať nové procesy, ktoré sa doteraz v organizácii nevykonávali. Výstupom tejto fázy projektu bol detailný procesný model popísaný požiadavkami na organizačné zabezpečenie, dátové toky a aplikačnú podporu jednotlivých činností súvisiacich s MNP. V druhej fáze projektu sme vypracovali detailnú funkčnú špecifikáciu požadovaných zmien v existujúcich informačných systémoch spoločnosti ako východisko pre implementáciu technologického riešenia na podporu navrhovaných procesov. Pred samotným spustením navrhovaného riešenia MNP sme vypracovali testovacie scenáre za účelom otestovať pripravenosť navrhnutých interných procesov na uvedenie MNP riešenia do praxe.

Prínosy pre klienta

Hlavné prínosy projektu:

- Klient získal detailný popis interných procesov vykonávaných v súvislosti s MNP,
- zmapované procesy sa stali východiskom pre popis interných procedúr a tréningových materiálov určených pre dotknuté front-line a a back-office útvary spoločnosti,
- identifikácia požiadavky na zmenu funkcionality existujúcich informačných systémov v súvislosti s aplikačnou podporou procesov dotknutých MNP,

vypracovanie interných testovacích scenárov na overenie pripravenosti interných procesov na zavedenie MNP do praxe.