



Klient
Zo sektoru
telekomunikácií

REDIZAJN APLIKAČNEJ PODPORY FRONT-LINE PROCESOV

Hlavný cieľ projektu

Redizajn aplikačnej podpory front - line aplikácií.

Riešenie projektu

Pre dosahovanie stabilnej úrovne ziskovosti boli identifikované úspory prevádzkových nákladov v jednorazových a v systémových opatreniach.

VÍZIA KLIENTA

Výrazne rastúca konkurencia na telekomunikačnom trhu zvyšuje nároky na kvalitu a rýchlosť poskytovaných služieb. Ako východisko pre zlepšenie kvality a rýchlosti poskytovaných služieb bola identifikovaná potreba zjednotenia front - line procesov na úrovni jednotnej aplikácie pre všetky typy distribučných kanálov. Návrh aplikačnej podpory front - line procesov musí byť zosúladený so stratégiou rozvoja IT, ako aj s budúciimi obchodnými zámermi spoločnosti.

ČO BOLO NAŠOU ÚLOHOU?

Ako kľúčové boli stanovené odporúčania smerom na zmenu systému nákupu, kde sa úspora môže prejavíť vhodne nastaveným systémom nákupu. Významným podielom sa na znižovaní nákladov podieľajú úpravy procesov plánovania, kontroingu a ekonomického riadenia.

AKO SME POSTUPOVALI

Navrhli sme procesný model, ktorý zohľadňoval špecifiká vybraných front-line procesov pre jednotlivé distribučné kanály s ohľadom na požadovanú funkcionality SW riešenia podľa požiadaviek obchodných útvarov. Riešenie bolo založené na analýze súčasných procesov a súčasných aplikácií a ich následnej optimalizácii z pohľadu postupnosti krokov a zjednotenia aplikačného riešenia. Pri riešení sme využili metodické postupy, ktoré sa vzájomne dopĺňajú (procesná analýza, funkčná špecifikácia a cost-benefit analýza).

Východiskom pre procesnú optimalizáciu bola procesná analýza. Jej podstatou bolo zmapovanie aplikačných procesov, resp. aplikačných krokov pre jednotlivé distribučné kanály a vytvorenie procesného modelu, ktorý obsahoval priradenie atribútov aplikačných krokov potrebných pre následnú optimalizáciu.

Výhody riešenia

- > identifikovaný jednotný postup obsluhy klienta,
- > business požiadavky prepojené s IT požiadavkami,
- > zlepšenie kvality reportingu.

ČO ZÍSKAL KLIENT?

Klient získal detailný popis To-Be procesov požadovaných zo strany business units, identifikácia potrebných zdrojov dát pre kombinácie jednotlivých distribučných kanálov a front-line procesov, identifikácia krátkodobých a strednodobých riešení pre odstránenie identifikovaných zistení v oblasti procesov a reportingu, v nadväznosti na zmapované procesy bol vypracovaný model a funkčná špecifikácia pre potreby IT divízie v UML diagramov.

Centire s.r.o.

Záhradnícka 72
821 08 Bratislava
T +421 2 5010 9800
F +421 2 5010 9888
info@centire.com



Centire Vám garantuje kvalitu.