

iFlow

iFlow

ICT Innováció és Üzlet

ICT INNOVACIO ÉS ÜZLET

Hatékonyság növelése

Eventus® alapú

Mobil Workforce Management

technológiával



HTE
INFOKOM 2012
2012. október 10-12. | Mátraháza, Hotel Ózón

- Bemutakozás
- Rendszerünk, az Eventus® rövid bemutatása
- Sikertörténet Montenegróban

- A céget 2007-ben alapítottuk a Visioners csoport tagjaként
- Cégünk portfóliója:
 - Workflow és Workforce Management rendszerek implementációja - **Eventus®**
 - 3rd party termékek, rendszerek és alkalmazások integrációja (B2B, B2C)
 - Informatikai és üzleti tanácsadási tevékenység
 - Egyedi szoftverfejlesztés
 - Támogatás (Support)

- Sikeres működésünk alappillérei:
 - Szerteágazó, évtizedes múltra visszatekintő szakmai tapasztalat (műszaki irányítás, folyamatszervezés, optimalizáció, szoftverimplementáció, stb...)
 - „Az emberi erőforrás a legnagyobb kincsünk.” – Folyamatos képzések, teljesítményértékelések.
 - ISO 9001:2008
 - Azonnali válaszok a piac folyamatosan változó kihívásaira
 - Rugalmas szervezeti felépítés
 - Nyílt kommunikáció + professzionális hozzáállás = hatékony munkavégzés

Bemutakozás III.

- A Visioners csoport tagjaként cégünk az alábbi ügyfelek munkafolyamat- és munkaerő-irányítási rendszereinek bevezetésében vett részt:



- Többféle támogatott integrációs platform
 - Tibco
 - Vitria
 - Oracle Fusion
 - Bármely XML alapú interfésszel rendelkező EAI
- Megbízhatóság, skálázhatóság
- Nagyfokú testreszabhatóság
- Adatbiztonság
- Nemzetköziség
- Kiforrott prioritáskezelés
- Eszkalációs lehetőségek
- Időzóna kezelés
- Dashboard
- Kommunikációs csatornák integrálása (e-mail, SMS)

Eventus® címszavakban II.

- A rendszer **bármely vállalati környezethez** adaptálható
- A rendszerbeállítások és a teljes adattartalom kívülről feltölthető és lekérdezhetőek
- A folyamatok **kívülről indíthatóak**, bármely ponton hozzáférhetőek, aktuális státuszukról részletes adatok generálhatóak
- A több rendszeren átívelő üzleti folyamatok átláthatóak és **központilag irányíthatóak**

Eventus® a vállalati struktúrában

Számlázás



CRM



Monitoring



Szolgáltatások

Dokumentum
kezelés



Kontrolling



MARCOM



Raktárkezelés



ERP

Technical
Inventory



Adattárház



Kliens típusa/ Felhasználói kör	Vastag kliens	Vékony kliens (WEB)	Mobil kliens
Fejlesztők	★		
Irodai felhasználók	★	★	
Terepi dolgozók		★	★
Vezetők		★	★

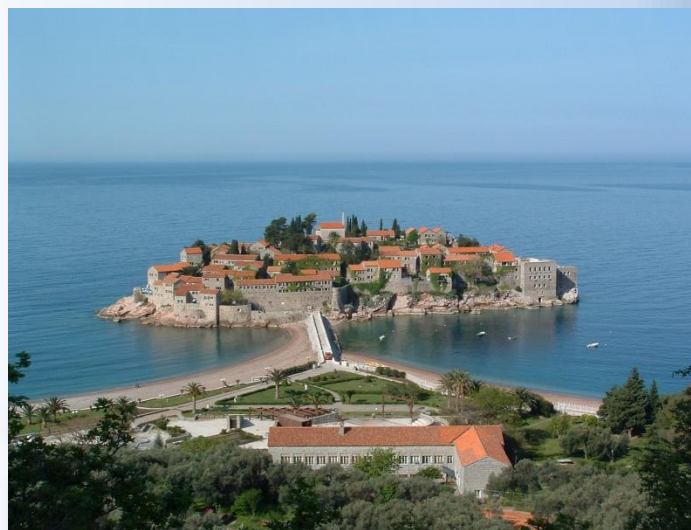
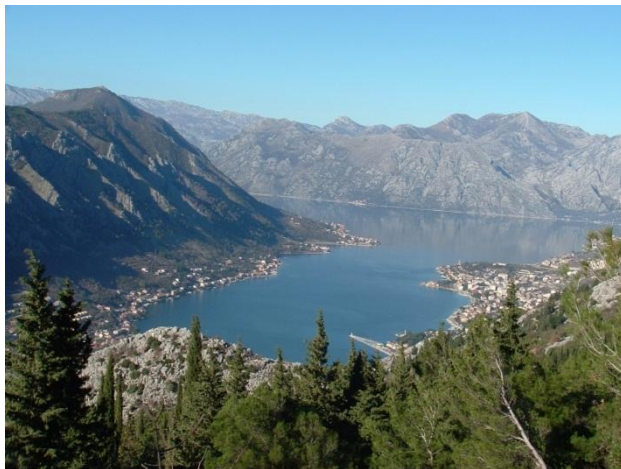
Sikertörténet Montenegróban



- Terület: 14,026 km²
- Népsűrűség: 48 fő/ km²
- Főváros: Podgorica
- Megyék száma: 21
- GDP: 1,91 milliárd USD



Sikertörténet Montenegróban



Sikertörténet Montenegróban



- A **Crnogorski Telekom** Montenegró legnagyobb telekommunikációs vállalata
- A Magyar Telekom leányvállalata 2005. április 1-től



- ADSL => 70,000 előfizető
- IPTV => 50,000 előfizető
- Optika => 10,000 előfizető
- Mobil => 470,000 előfizető

Sikertörténet Montenegróban



- **A projekt főbb célkitűzései:**
 - A „kézi hajtányos” és tapasztalatokon alapuló napi működés kiváltása **automatikus folyamatokkal**
 - **Teljesítmény** objektív és egzakt mérése
 - **Eredményorientált megközelítés** bevezetése a terepi dolgozók körében
 - Eredményesség és **hatékonyság fokozása**, mérése
 - Hatékonyságot csökkentő, ismétlődő vagy magán tevékenységek megszüntetése
 - **Folyamatok átláthatóságának** bevezetése

Sikertörténet Montenegróban



- **A projekt sikerkritériumai:**
 - Extra bevétel a feladatok gyorsabb végrehajtásából
 - Csökkenő működési költségek
 - Csökkenő üzemanyagköltség és megtett távolság
 - Csökkenő gépjármű amortizáció
 - Csökkenő anyagfelhasználás (kábelek, csatlakozók, stb...)
 - Emberi erőforrás hatékonyabb kihasználása
 - Kevesebb túlóra
 - Ügyfélélegedetség növekedése

Sikertörténet Montenegróban



Mérföldkövek	Határidők
Projektkezdés	2010. szeptember 2.
Kick-off Meeting	2010. szeptember
Rendszerterv leszállítása	2011. január
Tesztelés kezdete	2011. április
Élesbeállítás	2011. május 1.

Sikertörténet Montenegróban



- A kiadott feladatok **valósi időben** történő menedzselése
- Zónák, szerepkörök, kompetenciák szerinti **automatikus diszpécseles**
- Multidimenzionális optimalizáció
 - SLA
 - Ügyfélérték
 - GPS alapú helyzet
 - Kalkulált utazási idő



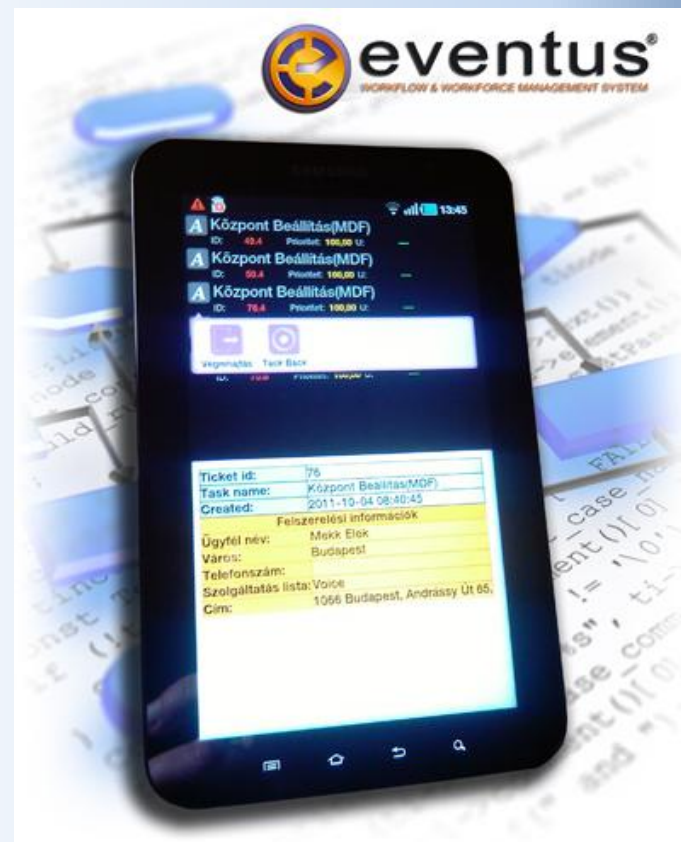
Own Tasks						
Disp: branko.rac Browse: branko.radenovic - Branko						
Max. rows: 100		☒ Assigned Refresh				
Creation time	Service ID	Request type	Ticket ID	Pri...	Task description	Installation Address
2012-03-25 20:00	051234112	fault repair	100135661	100	TT - Check Line	
2012-03-26 14:25	051243090	fault repair	100136027	37...	TT - Check Line	
2012-03-27 10:25	051234247	fault repair	100136443	15...	TT - Check Line	
2012-03-26 09:28	051242672	checking tech...	100135737	13...	Check technical possibilities	3646+Marsenića Rijeka 10+10
2012-03-27 10:44	051248329	fault repair	100136469	9.03	TT - Check Line	
2012-03-27 10:04	087231017	disconnect	100136430	0	Disconnect ()	

Sikertörténet Montenegróban



Android kliens:

- Sztenderdizált interfész és GUI
- Hibatűrő rendszer
- Felhasználóbarát szolgáltatások
- Valós idejű megjelenítés
- Testreszabható igények
- Magasfokú adatbiztonság
- **eOBU**

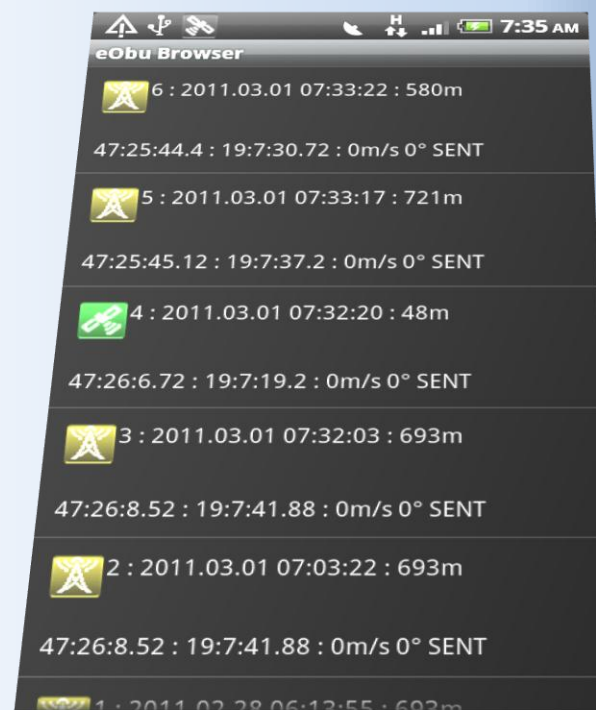


Sikertörténet Montenegróban

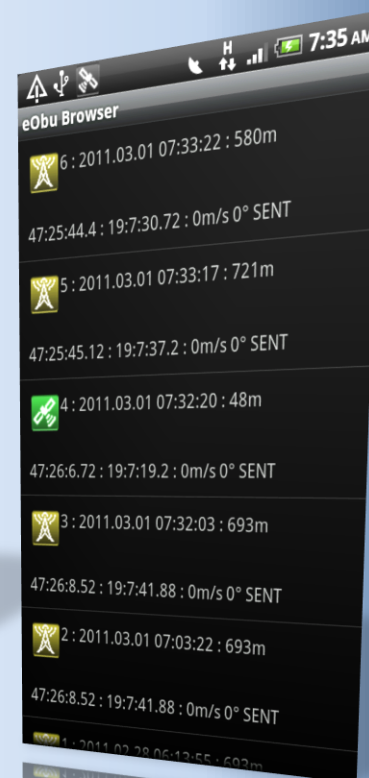
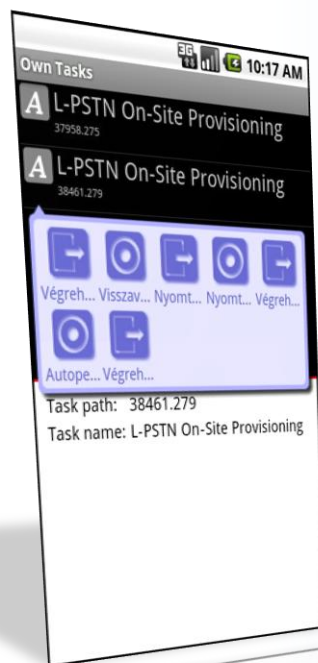


■ eOBU:

- A beépített GPS használata
- A térképi modul adatokkal való ellátása
- **Térkép alapú munkaerőkezelés**



Sikertörténet Montenegróban



Sikertörténet Montenegróban



■ Diszpécselési lehetőségek:

- Mikrozóna alapú
- GPS alapú
- Teljesen automatikus
- Self dispatching
- Térkép alapú diszpécselés
- Dinamikus zóna alapú



Sikertörténet Montenegróban



■ A bevezetést követő változások:

- A központosított, automatizált és ellenőrzött folyamatoknak köszönhetően **nőtt a hatékonyság és az erőforrások kihasználtsága**
- Bevezetésre kerülhetett a **teljesítményarányos bérezés**
- Csökkent a **túlóra** mennyisége (-80%)
- Csökkent a **diszpécserek létszáma** (automatikus diszpécseles)
- Csökkent az **ismétlődő kiszállások száma** (-65%)

Sikertörténet Montenegróban



■ A bevezetést követő változások:

- Csökkent az üzemanyag felhasználás (-20%)
- Kisebb lett a gépjárműpark **amortizációja**
- Csökkent a **menetlevél kiváltása** miatti adminisztráció
- A **mobilraktár** bevezetésével megszűnt az indokolatlan mennyiségű anyagfelhasználás (-50%)
- Nyomon követhetővé váltak az eszközök
- Megszűntek a „privát” kiruccanások
- Csökkent a **papírmunka** mennyisége
- Kevesebb lett a **tréningköltség**
- Csökkent a felügyeleti szervek által kiszabott büntetések száma és összege

Sikertörténet Montenegróban



- A montenegrói Mobile Workforce implementációval a cég megnyerte az üzleti informatika legkiválóbb szakemberei által alapított díjat, a **European Software Excellence Award 2012-t**.



iFlow

Kérdések

+36 1 445 0020

iFlow Ltd.

H-1126 Budapest, Tóth László u. 41.

info@iflow.com • www.iflow.com

Company Reg. No. 01-09-891657

BAN: HU13 1091 8001 0000 0052 6176 0012

TAX ID: HU14161177

ICT Innováció és Üzlet: Eventus © Mobil Workforce
Előadó: Nagy Zoltán

iFlow Kft. 1143 Budapest, Gizella út 42-44.

<http://www.iflow.hu>

Köszönöm a figyelmet

Nagy Zoltán