

EFEKTÍVNEJŠÍ MANAŽMENT PRACOVNÍKOV VSE V TERÉNE VĎAKA AUTOMATIZOVANÉMU POSAM RIEŠENIU

Hlavné prínosy riešenia

Automatizácia celého procesu, ktorá priniesla:

- Skrátenie procesu plánovania na tretinu pôvodného času
- Zvýšenie produktivity o viac ako 20%
- Zníženie administratívy na menej ako polovicu
- 90% zníženie nákladov na papierovú dokumentáciu
- Minimalizovanie chybovosti vplyvom ľudského faktora
- Zvýšenie prehľadu o práci ľudí v teréne
- Objektívne hodnotenie efektívnosti pracovníka aj pracoviska

Charakteristika zákazníka

Priemyselné odvetvie:

Energetika

Profil zákazníka:

Východoslovenská energetika, a.s. (VSE) je energetická spoločnosť, poskytujúca komplexné služby spojené s distribúciou a dodávkou elektriny. Vyše 1500 zamestnancov spravuje portfólio 619 tisíc odberných miest a 23 670 kilometrov sietí. Od roku 2003 je VSE súčasťou nemeckej skupiny RWE, ktorá patrí medzi najväčšie energetické koncerny v Európe.

PosAm riešenie pre riadenie pracovníkov v teréne (Workforce management) zmenilo vo VSE zložitý „papierový“ proces vybavovania pracovných príkazov na automatizovaný a elektronický postup. Nový systém zabezpečuje pridelovanie správnych pracovníkov, s vhodnými nástrojmi a znalosťami na adekvátnu prácu v správnom čase tak, aby podávali optimálny výkon.

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Odbor servisu merania VSE so 70 pracovníkmi rieši ročne až 104 tisíc požiadaviek / pracovných príkazov v rámci východného Slovenska. Celý proces spracovania pracovného príkazu doteraz prebiehal v papierovej forme. Tento postup bol zložitý na plánovanie, realizáciu aj kontrolu. Na začiatku musel plánovač požiadavku vytlačiť a rozdeliť medzi terénnych pracovníkov. Tí museli v teréne, ručne zaznamenávať všetky výstupy do výkazov a ich obsah následne prenášať do informačného systému. Tento proces vykazoval chybovosť, nezabezpečoval dôkladnú evidenciu materiálu a neumožnil optimálne využitie pracovných kapacít.

CIELE A POŽIADAVKY

Predstavu o cieľovom stave zhrnuli predstavitelia VSE do jednej vety: “Zabezpečiť pridelovanie práce správnym pracovníkom, s vhodnými znalosťami na pridelenu prácu a v správnom čase tak, aby podávali optimálny výkon.”

Očakávania smerovali hlavne k optimalizácii riadenia procesu, zlepšeniu kontroly a uľahčeniu práce zamestnancom v teréne. Zmeny mali zabezpečiť nižšie náklady, vyššie výkony a kvalitnejšiu obsluhu zákazníkov.

„PosAm dokázal vďaka vlastnému riešeniu integrovať nový systém do nášho zložitého IT prostredia tak, že plne uspokojuje naše požiadavky na plnoautomatické riadenie práce ľudí v teréne v reálnom čase. Elektronické pracovné príkazy nám okrem zvýšenia a skvalitnenia výkonov priniesú zníženie nákladov a zvýšenie spokojnosti zákazníkov.“

ING. MÁRIO ŠOTTER, VEDÚCI ODBORU SERVIS MERANIA NN, VSE

RIEŠENIE

VSE na základe dobrej znalosti trhu vyhodnotila, že unifikované riešenia svetových výrobcov síce dokážu naplniť jej potreby, ale za neúmerne vysokú cenu riešenia. Rozhodla sa preto pre PosAm Servio, ktoré vyhovovalo z pohľadu funkčnosti a schopnosti prispôbiť sa ich špecifickým požiadavkám. PosAm má v podobe vlastnej platformy PosAm Servio výborne zvládnutý systém pre manažovanie úloh a ľudí, s automatickým sledovaním definovaných kvantitatívnych a kvalitatívnych parametrov. Najnáročnejšou časťou projektu bola preto integrácia do existujúceho firemného IT prostredia, s viac ako poltuctom systémov prevažne na platforme SAP. Patrili sem SAP IS-U, systém pre komunikáciu s mobilnými zariadeniami pracovníkov v teréne, GPS systém, dochádzkový a systém a nakoniec ERP a tlačový systém.

Po nasadení PosAm riešenia sú pracovné príkazy vytvárané v elektronickej podobe a cez GSM sieť doručené priamo na mobilné zariadenie pracovníka v teréne. Pri rozhodovaní, komu sa pracovný príkaz prideliť, sa berú do úvahy údaje o dostupnosti pracovníkov z dochádzkového systému, ich pracovné zaradenie a kompetencie z HR systému a tiež rozvrh úloh a plán ciest po regióne. Je zabezpečená automatická identifikácia meradla, automatický odpočet ich registrov a digitálne sa snímajú aj podpisy zákazníkov. Zaznamenáva sa tiež fotodokumentácia z odborných miest.

Realizácia projektu vrátane analýzy, návrhu riešenia a cieľového konceptu si pre svoju zložitosť vyžiadala deväť mesiacov. Samotná aplikácia prešla vo VSE postupným štvormesačným rolloutom, s mesačnou pilotnou prevádzkou v regióne Košice. Od januára 2013 prešiel systém do ostrej prevádzky.

VÝSLEDKY A PRÍNOSY

Nasadenie PosAm riešenia prinieslo Východoslovenskej energetike presvedčivé pozitívne efekty. Zrýchlil sa proces plánovania, zjednodušila a uľahčila sa práca zamestnancov, spresnila ich alokovanie na pracovné úlohy, umožnila ich efektívne využitie v teréne, skrátila dobu riešenia požiadaviek zákazníkov, spresnila plánovanie a poskytovanie služieb, zlepšila evidenciu použitých meradiel a výrazne zlepšila kvalitu informácií pre efektívne manažovanie celej činnosti.

Elektronické pracovné príkazy tak prispeli k zvýšeniu efektivity a úspore nákladov, čo pre VSE znamená bezproblémovú a rýchlu návratnosť vložených investícií.



Cieľom spoločnosti je prinášať zákazníkom úžitok prostredníctvom unikátnych riešení s využitím informačných technológií. Spoločnosť je certifikovaná podľa ISO 9001:2000, ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 27001:2005, OHSAS 18001:2007 a ISO 14001:2004. Je držiteľom Národnej ceny SR za kvalitu a držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nadväzujúcej pre riadenie kvality EFQM.

PosAm, spol. s r. o.
Odborárska 21
831 02 Bratislava
T: +421-2-49 23 91 11
F: +421-2-49 23 98 88
www.posam.sk