

Field Service Management (FSM)

FSM od PosAm je moderná digitálna platforma na plánovanie, riadenie a optimalizáciu práce terénnych pracovníkov. Prepája dispečing, technikov a zákaznícke požiadavky do jedného ekosystému a kombinuje FSM/WFM funkcionality s možnosťami pre komplexné a kritické prevádzky (najmä energetika a utility).

Biznis výzvy

- Fragmentované riadenie pracovníkov medzi útvarmi
- Neefektívne plánovanie a manuálne procesy
- Nedostatočná integrácia systémov (GIS, HR, ERP/CRM, sklady)
- Nízka transparentnosť výkonu a dopravy
- Tlak na efektivitu a digitalizáciu

Riešenie

Jednotná digitálna integrovaná platforma pokrývajúca celý životný cyklus práce:

- **Plánovanie a optimalizácia:** automatické (manuálne) plánovanie a pridelovanie úloh, optimalizácia trás, validácia zdrojov, SLA-aware plánovanie
- **Riadenie v reálnom čase:** monitoring, vizualizácia v mapách, kontrola trás
- **Mobilná podpora:** mobilná aplikácia, digitálne pracovné príkazy, riadené workflow, zber dát v teréne
- **Integrácie a digitalizácia:** prepojenie na podnikové systémy, plná digitalizácia procesov

Kľúčové funkcionality

- Pokročilé plánovanie vyťaženia a kapacít, plnenie SLA zákazníkom
- Riadenie úloh a incidentov (vrátane krízových situácií)
- Riadenie kompetencií a oprávnení
- Monitoring SLA, KPI a legislatívy
- Reporting, historické dáta a analytika
- AI moduly - triáž úloh, detekcia duplicit, schvaľovacie workflow procesy, pokročilá analytika

Prínosy

1. **Vyššia produktivita a využitie zdrojov**
2. **Transparentné riadenie SLA a výkonu**
3. **Zníženie prevádzkových nákladov a eliminácia papiera**
4. **Vyššia kvalita služieb, lepšia zákaznícka skúsenosť**
5. **Prehľad v reálnom čase**
6. **Škálovateľnosť a flexibilita**

Referenčné nasadenie

Nasadené u významných distribútorov elektrickej energie v strednej Európe, ktorí spravujú rozsiahle siete a milióny odberných miest. Riešenie podporuje riadenie tisícok terénnych pracovníkov, optimalizáciu zásahov a rýchlu reakciu na incidenty aj údržbu v prostredí s vysokými nárokmi na spoľahlivosť.

Diferenciátory

- Prispôsobiteľnosť a lokálna expertíza
- Prepojenie plánovania a real-time výkonu
- Pokročilá optimalizácia s ohľadom na legislatívu a kompetencie
- Silná podpora pre kritickú infraštruktúru
- Flexibilita pri zachovaní štandardizácie
- Intuitívna mobilná podpora pracovníkov
- Hlboká integrácia do existujúceho IT prostredia

Zhrnutie

FSM od PosAm transformuje servisné operácie na efektívny, digitálne riadený model, ktorý zvyšuje produktivitu, kvalitu služieb a spokojnosť zákazníkov.

Riešenie umožňuje organizáciám lepšie zvládať komplexitu terénnych operácií, rýchlejšie reagovať na meniace sa podmienky a systematicky optimalizovať výkon naprieč celou organizáciou. Vďaka škálovateľnosti a silným integračným schopnostiam je pripravené podporiť dlhodobý rast aj v najnáročnejších prevádzkových prostrediach.

O PosAm

PosAm je software house a systémový integrátor s viac ako 35 rokmi skúseností. Pomáhame formovať digitálnu budúcnosť organizácií tým, že pretvárame technológie na riešenia s reálnym dopadom.

Veríme, že softvér má zmysel len vtedy, keď prináša hodnotu. Preto sa špecializujeme na vývoj softvéru – navrhujeme a budujeme riešenia, ktoré presne reflektujú potreby zákazníkov, prepájajú dáta, systémy a procesy a využívajú moderné technológie vrátane umelej inteligencie.

Naše riešenia nevznikajú izolovane. Integrujeme ich do komplexného ekosystému – od vývoja, cez prepojenie systémov až po ich dlhodobú prevádzku. Organizáciám tak pomáhame zrýchľovať inovácie, robiť lepšie rozhodnutia a rásť v prostredí, ktoré sa neustále mení.

www.posam.sk