

Mały krok – duży rozwój.

Wpływ systemów informatycznych CAFM na efektywność firmy.

Case study firmy NET Service S.A.

POWODZENIE WDROŻENIA ROZWIĄZANIA INFORMATYCZNEGO W PRZEDSIĘBIORSTWIE NIGDY NIE JEST DZIEŁEM PRZYPADKU. O JEGO SUKCESIE DECYDUJĄ RÓŻNE CZYNNIKI, POCZĄWSZY OD SAMEJ MOTYWACJI SZEFA FIRMY – INICJUJĄCEGO CAŁY PROCES I GOTOWOŚĆ DO ZMIAN, POPRZEZ WSZELKIE PRACE PROJEKTOWE I WDROŻENIOWE CAŁEGO ZESPOŁU ZAANGAŻOWANEGO W ZMIANĘ.

Bez względu na wielkość organizacji czy poziom złożoności procesów biznesowych, każda zmiana systemu IT jest pewnego rodzaju rewolucją, a jej przeprowadzenie z sukcesem zależy w dużym stopniu od wyboru odpowiedniego partnera biznesowego. W artykule przedstawiamy studium przypadku wdrożenia systemu klasy CAFM w firmie NET Service S.A. Firma NET Service podjęła decyzję o zmianie dotychczasowego oprogramowania, które w perspektywie czasu uznała, za rozwiązanie zbyt mało intuicyjne i elastyczne, nie wspierające obsługi obecnych procesów w firmie. Zarząd firmy zdecydował się na poszukiwanie innego rozwiązania. Wybrał platformę SERVICE EXPRESS firmy Apps4business jako dostawcę nowego oprogramowania.

Firma NET Service – krótki opis przedsiębiorstwa

NET Service S.A. swoją działalność rozpoczął w 2008 r. i specjalizuje się w zakresie projektowania, instalacji, serwisie oraz





konserwacji systemów teletechnicznych, elektrycznych jak również automatyki budynkowej (BAS) i systemów zarządzania budynkiem (BMS) oraz drzwi automatycznych. Posiadając wieloletnie doświadczenie w branży budowlanej, NET Service oferuje swoim Klientom wsparcie w procesie całej inwestycji począwszy od koncepcji-projektu, aż do obsługi pogwarancyjnej. Dzięki własnym grupom serwisowym na terenie całego kraju, dla firmy NET Service bardzo istotne było zapewnienie wysokiego poziomu usług poprzez wdrożenie rozwiązania klasy CAFM, poprawę „słabych” punktów obecnych procesów serwisowych oraz poprawę etapu rozliczenia. Wdrożenie nowej platformy dawało obietnicę usprawnienia całego procesu realizacji zleceń serwisowych.

Przebieg wdrożenia i jego powodzenie

Pierwszym krokiem było powołanie odpowiednio dobranego zespołu wdrożeniowego. Kluczową rolę stanowił specjalizujący się w procesach serwisowych manager projektu po stronie firmy NET Service. Zdefiniowane przez Niego potrzeby po stronie Klienta pozwoliły optymalnie dobrać analityków i programistów po stronie Apps4business. Dzięki ścisłej wzajemnej współpracy zespół wdrożeniowy przeprowadził analizę przedwdrożeńową, zaplanował integrację z obecnym systemem ERP, opisał bieżące procesy zachodzące w NET Service, a następnie zwinnymi metodami pracował nad kolejnymi etapami produktu, dynamicznie

dostosowując się do sytuacji i procesów implementowanych w oprogramowaniu.

Jednym z oczekiwań firmy NET Service był wzrost marżowości, dlatego kluczowymi obszarami działania nowego systemu CAFM - miała być kontrola kosztów usług serwisowych, kontrola pracy pracowników m.in. poprzez rejestrowanie czasu pracy serwisantów nad poszczególnymi etapami realizacji zleceń serwisowych. Kolejny ważny punkt dla NET Service to poprawa obecnych procesów poprzez zwiększenie efektywności działu serwisu (indywidualnej jak i zespołowej) m. in. przez wdrożenie elektronicznych protokołów usług serwisowych.

Ogromnym wyzwaniem dla NET Service był fakt, że jako firma obsługująca wiele projektów jednocześnie, proces przygotowania, archiwizacji dokumentacji projektowej odbywał się jako osobny zestaw baz informacyjnych w każdym z regionalnych biur na terenie kraju. Zarządzanie umowami przetargowymi, ich aktualizacja, a następnie realizacja projektów – bez jednolitej bazy dokumentacji projektowej – była nie lada wyzwaniem informacyjnym i procesowym. Wprowadzenie modułu projektowego platformy SERVICE EXPRESS przyspieszyło obieg informacji, a stworzona baza kontraktów zwiększyła bezpieczeństwo przechowywania dokumentacji projektowej poprzez dostęp do kontraktów tylko dla uprawnionych pracowników wg zaimplementowanej matrycy kompetencji i uprawnień dot. danego kontraktu.



WPROWADZENIE MODUŁU PROJEKTOWEGO PLATFORMY SERVICE EXPRESS PRZYSPIESZYŁO OBIEG INFORMACJI, A STWORZONA BAZA KONTRAKTÓW ZWIĘKSZYŁA BEZPIECZEŃSTWO PRZECHOWYWANIA DOKUMENTACJI PROJEKTOWEJ POPRZEC DOSTĘP DO KONTRAKTÓW TYLKO DLA UPRAWNIONYCH PRACOWNIKÓW WG ZAIMPLEMENTOWANEJ MATRYCY KOMPETENCJI I UPRAWNIEŃ DOT. DANEGO KONTRAKTU.

Cały proces wdrożenia począwszy od analizy do przeszkolenia czołowych pracowników NET Service z funkcjonalności platformy zamknął się w 4 miesiące i znacząco odciążał administracyjnie pracowników, co pozwoliło wykorzystać ich czas w pozyskaniu i obsłudze dodatkowych projektów.

Zarząd zaś uzyskał poprawę jakości informacji zarządczej (poprzez m.in. łatwy dostęp do historii serwisowej wykorzystując narzędzia Business Intelligence) – jako nośnik informacji z platformy SERVICE EXPRESS.



DUSSMANN POLSKA



Kompleksowa obsługa budynków

Obsługa techniczna, utrzymanie czystości,
ochrona osób i mienia, catering, HVAC

www.dussmann.pl