

System Kierowania Ruchem Klientów

w jednostkach terenowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych

Case Study

System Kierowania Ruchem Klientów

Od listopada 2011 roku do kwietnia 2012 Comarch we współpracy ze spółką córką greckiej firmy Mellon (Mellon Poland Sp. z o.o.) zrealizował wdrożenie Systemu Kierowania Ruchem Klientów w jednostkach terenowych Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

System miał zapewnić płynne zarządzanie klientami zgłaszającymi się do placówek ZUS, a na skutek tego poprawę jakości ich obsługi.

Szczególnie interesująca jest skala projektu:

○ Liczba lokalizacji objętych projektem	344
○ Dostarczone biletowniki	639
○ Dostarczone telewizory LCD (zbiorcze wyświetlacze)	744
○ Wykorzystane serwery	1000
○ Użyte wyświetlacze stanowiskowe	3120
○ Wartość projektu netto w PLN	20 000 000
○ Dostarczono papier umożliwiający wydruk biletów w liczbie sztuk	60 000 000

Wdrożenie Systemu Kierowania Ruchem Klientów podzielono na 4 etapy:

- Inicjowanie
- Wdrożenie pilotażowe
- Wdrożenie masowe
- Utrzymanie

Niewątpliwie dobrą decyzją, która przyczyniła się do sukcesu projektu, było wydłużenie przez Wykonawcę II etapu projektu (z 6 tygodni do 9 miesięcy) przy jednoczesnym rozszerzeniu jego zakresu z 1 do 20 jednostek. Pozwoliło to zespołowi wdrożeniowemu przygotować, przetestować oraz usprawnić całość działań instalacyjnych, co mogło być później skutecznie powielane w kolejnych

lokalizacjach. Jednocześnie udało się sprawnie zintegrować oprogramowanie SCALA z Active Directory.

Interesujący może być też fakt, że monitory multimedialne w oddziałach wykorzystano również jako platformę informacyjną dla klientów i pracowników – na jednym wyświetlane są informacje globalne, na drugim lokalne, tj. dotyczące konkretnego oddziału.

By opisać wyzwania, z którymi musieliśmy zmierzyć się w trakcie realizacji projektu należy wspomnieć, że w szczytowym momencie projektu dokonywano ponad 60 instalacji miesięcznie.

Jako sukces wdrożenia uznajemy też to, że skutecznie poradziliśmy sobie z rozbudowaną dokumentacją projektu – kierownik projektu podpisał i osobiście podpisał w sumie około 1800 protokołów odbioru!

Projekt udało się zakończyć w terminie, przy zadowoleniu zarówno klientów Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, jak i jego pracowników.



Comarch SA

Al. Jana Pawła II 39 a
31-864 Kraków
Polska

tel.: +48 12 64 61 000

fax: +48 12 64 61 100

e-mail: info@comarch.pl

www.administracja.comarch.pl

www.comarch.com www.comarch.pl www.comarch.de www.comarch.ru

Spółka Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 7,518,770,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości NIP: 677 - 00 - 65 - 406