

Wdrożenie platformy do zarządzania dokumentami i procesami biznesowymi dla NASK

W 1991 r. NASK (Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa) podłączył Polskę do Internetu. W swej obecnej formie organizacyjnej, jako jednostka badawczo-rozwojowa, działa od grudnia 1993r. Jest polskim operatorem sieci transmisji danych. Oferuje rozwiązania teleinformatyczne dla klientów biznesowych, administracji i nauki.



Domeny internetowe i telekomunikacja

NASK pełni rolę krajowego rejestru nazw internetowych w domenie „.pl”. Jest aktywnym członkiem organizacji CENTR (Council of European National Top-Level Domain Registries), ściśle współpracuje z organizacją koordynującą funkcjonowanie światowego Internetu ICANN (Internet Corporation for Assigned Names and Numbers) oraz ITU (International Telecommunication Union).

W zakresie telekomunikacji NASK koncentruje się na projektowaniu, budowie i utrzymaniu zintegrowanych systemów teletransmisyjnych. Buduje sieci korporacyjne o zasięgu krajowym i międzynarodowym. Oferuje szerokopasmowy dostęp do Internetu na terenie całego kraju. W ofercie NASK jest telefonia, kolokacja i hosting, a także usługi w dziedzinie wideotransmisji (wideokonferencje i wideopłączenia korporacyjne) oraz świadczenie usług z zakresu bezpieczeństwa sieciowego.

Potrzeby klienta

Dynamiczny rozwój firmy w obszarze telekomunikacyjnym wymagał systemowego wsparcia procesów biznesowych, zarówno od strony przepływu pracy ludzkiej pomiędzy działami firmy, jak i integracji systemów informatycznych. Poszukiwano jednego, kompleksowego i jednocześnie elastycznego rozwiązania.

Główne cele jakim miało sprostać rozwiązanie:

- ▶ Optymalizacja i automatyzacja procesów workflow oraz integracji pomiędzy systemami za pomocą narzędzi BPM
- ▶ Zminimalizowanie lub wręcz wyeliminowanie obiegu papierowego
- ▶ Ułatwienie szybkiego dostępu do niezbędnej informacji z jednego miejsca oraz podniesienie poziomu bezpieczeństwa informacji
- ▶ Wsparcie dla rozliczania oraz fakturowania usług telekomunikacyjnych
- ▶ Spełnienie wymagań wysokiej dostępności

Poszukiwano kompleksowego rozwiązania łączącego obszary ECM oraz BSS.

Elementy wdrożonego rozwiązania

Zaproponowane przez Comarch rozwiązanie – Zintegrowany System Informatyczny – powstało w oparciu o ścisłą integrację platformy FileNet P8 (obszar ECM) oraz systemu billingowego Comarch Tytan (obszar BSS). Całość rozwiązania została wdrożona przy założeniach środowiska wysokiej dostępności z wykorzystaniem mechanizmów klastrowania.

W ramach platformy FileNet P8 zaimplementowano następujące moduły funkcjonalne:

Kancelaria

- ▶ Centralne miejsce obsługi korespondencji firmy
- ▶ Korespondencja przychodząca – skanowana, indeksowana i dystrybuowana jest do konkretnych departamentów, osób lub procesów biznesowych (spraw)
- ▶ Korespondencja wychodząca – dokumenty powstałe/wygenerowane w systemie w procesach biznesowych (oferta, umowa, wezwanie do zapłaty, pozew sądowy) drukowane są w ramach kancelarii wychodzącej i rejestrowane w książce nadawczej

Baza adresowa

- ▶ Centralny rejestr podmiotów gospodarczych i osób fizycznych z elementami CRM. Rejestr obsługuje złożone struktury i relacje pomiędzy podmiotami (np. spółka cywilna) oraz uwzględnia różne mechanizmy rejestracji i walidacji adresów (z uwzględnieniem formatów międzynarodowych)
- ▶ Moduł umożliwia przechowywanie hierarchiczne danych o departamentach i reprezentantach/ kontaktach
- ▶ Baza zintegrowana jest z systemami billingowymi (telekomunikacyjny oraz domenowy) występującymi w NASK

Sprzedaż

- ▶ Moduł wsparcia kompletnego procesu sprzedażowego. Od momentu identyfikacji klienta i jego potrzeb, poprzez proces oferty, badania możliwości technicznych, podpisywania i rejestracji umowy po finalne uruchomienie usługi oraz billingu
- ▶ Moduł umożliwia sprawną współpracę pomiędzy działami zaangażowanymi w proces sprzedażowy (handlowy, techniczny, prawny, biuro kontraktów)
- ▶ Systemowe wsparcie workflow pozwala na śledzenie statusu sprawy oraz raportowanie.
- ▶ Wykorzystanie mechanizmów integracyjnych zapewnia podniesienie ergonomii oraz skrócenie czasu niezbędnego na wykonanie zadań workflow np. system umożliwia z poziomu kroku workflow w platformie Filenet P8 wykonanie kontraktowania w systemie billingowym Comarch Tytan

Windykacja

- ▶ Wsparcie wszystkich elementów prowadzonej windykacji należności
- ▶ Na poziomie systemów billingowych istnieje możliwość wygenerowania przypomnień emailowych dotyczących należności
- ▶ Dzięki integracji z systemami billingowymi (telekomunikacyjny oraz domenowy) automatycznie po zdefiniowanym okresie przeterminowania należności uruchamiany jest windykacyjny workflow oraz aktualizowane są informacje o wpłatach i rozliczeniach windykowanych faktur
- ▶ Workflow wspiera zarówno windykację miękką (przypominanie telefoniczne, generowanie wezwania do zapłaty), windykację twardą (zlecenie do działu technicznego wyłączenia usługi) oraz windykację sądową (wezwanie do zapłaty, pozew sądowy, egzekucja komornicza)
- ▶ Moduł wspiera automatyczne generowanie niezbędnych w procesie dokumentów w oparciu o dane zgromadzone lub zaimportowane z systemów zewnętrznych. Obsługa korespondencji wychodzącej oraz przychodzącej zautomatyzowana jest w oparciu o integrację z modułem kancelarii

Marketing

- ▶ Moduł wspiera planowanie, koordynację oraz realizację akcji marketingowych (np. wysyłka kartek pocztowych, wysyłka materiałów reklamowych)

Helpdesk

- ▶ Narzędzie do komunikacji pracowników oraz serwisu wewnętrznego. Rejestracja zgłoszeń, ustalanie priorytetów, powiadamianie mailowe, raportowanie

Praca grupowa

- ▶ Wsparcie pracy grupowej poprzez ustawiania spotkań w kalendarzach uczestników, rezerwację sal i sprzętu konferencyjnego

Korzyści biznesowe i operacyjne

Projekt wdrażany był wieloetapowo. Pierwsza faza – uruchomienie produkcyjne wybranych modułów - zakończona została już po kilku miesiącach, co pozwoliło na odnośnienie pierwszych korzyści biznesowych z wdrożonego systemu (moduł windykacyjny, poprawa wydajności w kontekście skrócenia ustawowego terminu przedawnienia roszczeń z 3 do 2 lat). Wdrożenie zakończone zostało w 2009 roku, przechodząc całkowicie w tryb wsparcia i utrzymania serwisowego.

Korzyści

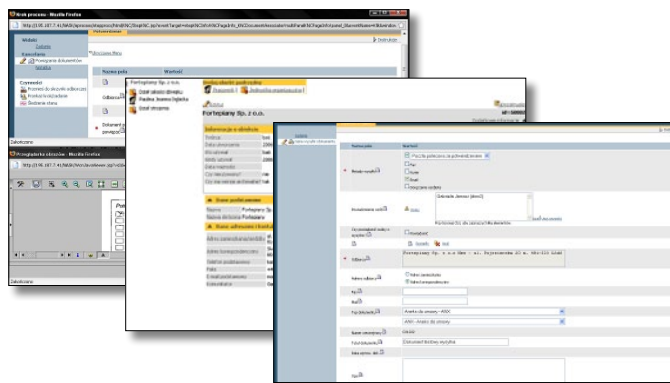
- ▶ **Redukcja pracochłonności i podniesienie bezpieczeństwa** poprzez eliminację zbędnego papierowego obiegu dokumentów
- ▶ **Usprawnienie przepływu** pracy pomiędzy działami dzięki systemowo wspartym procesom workflow
- ▶ **Obniżenie pracochłonności** procesów dzięki integracjom z systemami wewnętrznymi, zapewniającymi dostęp do niezbędnych informacji (np. należności) oraz niezbędnych narzędzi do wykonania zadania z poziomu kroków workflow (np. kontraktowanie w billingu)
- ▶ **Redukcja pracochłonności i eliminacja błędów** dzięki automatycznemu generowaniu dokumentów w oparciu o dane pochodzące z integracji
- ▶ **Podniesienie ergonomii** dzięki wykorzystaniu jednej centralnej platformy wymiany informacji zawierającej zintegrowane ze sobą moduły (kancelaria, baza adresowa, marketing, sprzedaż, windykacja)
- ▶ **Zapewnienie bezpieczeństwa i ciągłości** działania biznesu poprzez instalację wysokiej dostępności
- ▶ **Możliwości samodzielnego rozwoju** w zakresie modyfikacji procesów workflow oraz typów obsługiwanych dokumentów

Klient o rozwiązaniu

„Wyzwaniem dla NASK było wsparcie procesów biznesowych związanych z dynamicznie rozwijającymi się usługami telekomunikacyjnymi. Wdrożony Zintegrowany System Informatyczny zbudowany na platformie IBM FileNet P8 stanowił odpowiedź na te potrzeby. (...) System po zakończeniu wdrożenia wszystkich etapów jest eksploatowany przez NASK przy kontraktowym zapewnianiu opieki serwisowej ze strony Comarch.”

Krzysztof Silicki
 Dyrektor Techniczny

Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa



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: ecm@comarch.pl

www.ecm.comarch.pl

www.comarch.com

www.comarch.pl

www.comarch.de

www.comarch.ru

www.comarch.fr

Spółka Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieście w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567. Wysokość kapitału zakładowego Spółki wynosi 8.051.637,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. NIP: 677 - 00 - 65 - 406

Copyright © Comarch 2011. Wszystkie prawa zastrzeżone.

PL-2011.08