

Wdrożenie platformy DMS/BPM i sytemów archiwizacji dokumentów dla Polskiej Telefonii Cyfrowej

Case Study

## SAD, SAF, WorkflowCS2...

**Klient:** PTC sp. z o.o.

**Kraj wdrożenia:** Polska

**Przemysł:** Telekomunikacja

**Rozwiązanie:** Archiwizacja dokumentów, Document Management System, Business Process Management (proces obiegu dokumentów, proces obsługi klientów, proces archiwizacji faktur, proces przetwarzania umów)

**Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o.** jest operatorem jednej z największych i najpopularniejszych sieci telefonii komórkowej dla klientów zarówno biznesowych (**Era Biznes**) jak i indywidualnych (**Era**), rozwiązań typu prepaid (**TakTak, Heyah**), telefonów stacjonarnych (**Era Domowa, Era Firmowa**) oraz szybkiego bezprzewodowego Internetu (**Blueconnect**). Działalność komercyjną rozpoczęli w 1996 roku pod nazwą Era GSM. Obecnie posiadają około 13mln klientów i działają w oparciu o licencje GSM 900/1800 i UMTS oraz dostarczają najszybszy Internet bezprzewodowy w technologii HSDPA

### Pierwsze wdrożenie FileNet w Polsce

PTC już na starcie swojej działalności uznało, że sprawne zarządzanie dokumentami to jeden z kluczy do sukcesu przedsiębiorstwa. W związku z czym już w 1996 roku zdecydowała się na wdrożenie systemu do archiwizacji dokumentów papierowych i elektronicznych oparty na technologii FileNet Image Services.

### Elektroniczne archiwum

**System Archiwizacji Dokumentów (SAD)** odpowiedzialny jest za archiwizowanie dokumentów przychodzących od i wychodzących do klientów PTC. Repozytorium dokumentów dostarczone przez Comarch przechowuje niemal całą korespondencję z klientami.

W skład SADu oprócz repozytorium dokumentów wchodzi aplikacje towarzyszące wspomagające wprowadzanie dokumentów do archiwum, zarządzanie i pracę z nimi. Podstawowe funkcje aplikacji:

- Skanowanie dokumentów papierowych lub przechwytywanie dokumentów elektronicznych.
- Rozpoznawanie kodów kreskowych.

### Potrzeby biznesowe:

Umożliwienie wydajnego i bezpiecznego archiwizowania dokumentów oraz realizacja procesu obsługi klientów na skalę masową przy zachowaniu możliwości szybkiej reakcji na zmieniające się wymagania biznesowe.

### Rozwiązanie

System umożliwiający digitalizację dokumentów papierowych, archiwizację dokumentów elektronicznych (w tym zdigitalizowanych), archiwizację faktur oraz realizację i obsługę wszystkich wariantów procesu obsługi klienta. Rozwiązania wykonane przez ComArch oparto na technologii Image Services firmy FileNet.

### Korzyści:

Umożliwienie realizacji złożonych procesów biznesowych oraz zapewnienie dynamicznej reakcji na nowe potrzeby • Wydajna i bezpieczna archiwizacja dokumentów na skalę masową • Dostęp dla pracowników do zdigitalizowanych dokumentów on-line • Znaczne skrócenie czasu procesowania dokumentów • Obniżenie kosztów operacyjnych obsługi dokumentów • Podniesienie jakości świadczonych usług i zwiększenie zadowolenia klientów • Efektywne monitorowanie i raportowanie procesów

- Indeksowanie (automatyczne, półautomatyczne lub ręczne).
- Zapisywanie dokumentów.
- Archiwizowanie dokumentów.
- Wyszukiwanie dokumentów.
- Pobieranie dokumentów.
- Udostępnianie dokumentów.
- Podgląd dokumentów.

Moduł zarządza obsługą wielu ścieżek wejściowych takich jak skaner, email, faks, formularz WWW. Dostęp do modułu jest z poziomu aplikacji webowej.

### Wydajność SAD

Moduł SAD umożliwia kilku tysiącom użytkowników równoległą pracę z ponad 150 milionami dokumentów. Dziennie przetwarzanych jest nawet 30 000 nowych dokumentów. W ciągu miesiąca – ponad 500 000.

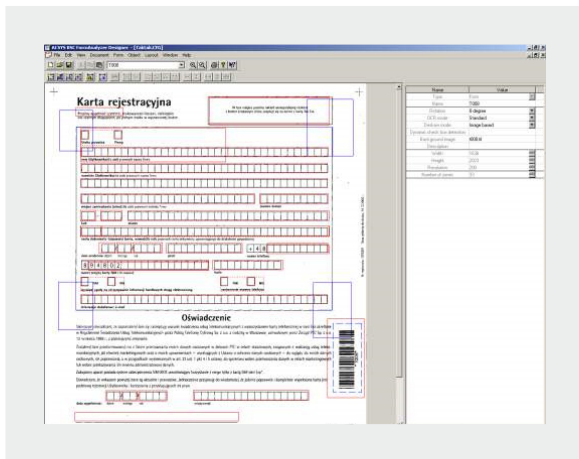
### Proces przetwarzania umów

W ramach otwierania nowych ścieżek biznesowych zrealizowany został proces automatycznego przetwarzania umów. System OCR TAK TAK wykorzystuje możliwości integracyjne systemu SAD w celu obsługi umów zawieranych pomiędzy PTC a klientami usługi TAK TAK (pre-paid). *Wykorzystanie tej aplikacji zwiększyło wydajność rejestracji użytkowników w systemie trzykrotnie.*

### Proces obsługi klientów

Wprowadzone i przechowywane w repozytorium dokumenty korespondencji z klientami wymagały systemu obsługującego i wspomagającego wszystkie warianty obsługi klienta w przedsiębiorstwie. Tutaj również z pomocą przyszli specjaliści z ComArch ze swoim rozwiązaniem WorkflowCS, który ewoluował do **WorkflowCS2** opartego na FileNetowym silniku do zarządzania procesami eProcess.

Moduł ten ściśle współpracuje z SADem. Dla każdego dokumentu przychodzącego od klienta (niezależnie od źródła: korespondencja papierowa – skan, email, faks, formularze WWW, Hotline) po zapisaniu w SAD uruchamiana



System OCR TAK TAK

jest sprawa dla konsultanta, w celu obsłużenia klienta. Podczas procesowania sprawy system wspomaga komunikację przez różne kanały: SMS, email, list, telefon. Po zakończeniu, wynik – odpowiedź do klienta również jest zapisywany w SAD.

### Wydajność WorkflowCS2

Moduł procesuje ponad 6 tys. spraw dziennie przez około 250 konsultantów.

WorkflowCS2 integruje się z wieloma systemami zewnętrznymi (SMS, email, dane klienta, wskaźniki klienta, faktury, korekty, korespondencja, drukarnia) dzięki czemu proces obsługi zgłoszenia od klienta może przebiegać jeszcze sprawniej.

### Główny cel WorkflowCS2

Obsługa stale zwiększającej się liczby klientów oraz ciągła poprawa jakości świadczonych usług w zakresie Customer Care.

### Archiwizowanie faktur

Sukces modułu archiwizującego korespondencję z klientami (SAD) zaowocował zgłoszeniem się do specjalistów ComArch po podobne rozwiązanie do przechowywania kolejnych ważnych dokumentów – faktur i bilingów klientów. W wyniku tego powstał **System Archiwizacji Faktur (SAF)**. Moduł ten integruje się z systemem bilingowym skąd pobierane są ciągi danych. Następnie dane wsadowe są wydajnie przetwarzane i zapisywane w SAF, skąd można je później przeglądać

### Wydajność SAF

Przetwarzanie i archiwizowanie około 100GB dokumentów miesięcznie.

*Poprzez zbudowanie rozwiązania, opartego na elementach platformy BPM/DMS, PTC jest w stanie skutecznie zarządzać na skalę masową dokumentami pochodzącymi z różnych źródeł oraz ich odpowiednią obsługą. Dzięki czemu skrócono czas i zwiększono poziom obsługi klientów.*