

COMARCH



**WDROŻENIE W JEDNOSTKACH TERENOWYCH
ZAKŁADU UBEZPIECZEŃ SPOŁECZNYCH
SYSTEMU KIEROWANIA RUCHEM KLIENTÓW**

CONTACT CENTER

BAZA WIEDZY

PORTAL

INFOLINIA

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:



344 lokalizacje objęte projektem



639 dostarczonych biletowników



744 dostarczonych telewizorów LCD



1000 wykorzystanych serwerów



3120 wykorzystanych wyświetlaczy stanowiskowych



20 mln PLN netto - wartość projektu



60 mln biletów zostało wydrukowanych na dostarczonych arkuszach papieru

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 podbił 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

KONTAKT

Siedziba główna Comarch
al. Jana Pawła II 39 a, 31-864
Kraków

Tel. +48 12 64 61 000

Fax +48 12 64 61 100

O COMARCH

Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, Aleja Jana Pawła 39 a, 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 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. NIP: 677-00-65-406.

Copyright © Comarch 2016. All Rights Reserved

info@comarch.com | www.comarch.com