ClickSoftware
Making Service Click

Преимущества WFM от ClickSoftware

Алексей Нечипоренко, Архитектор решений SAP CIS

Июль 2012, Киев

SAP

Процесс построения графиков работ сотрудников

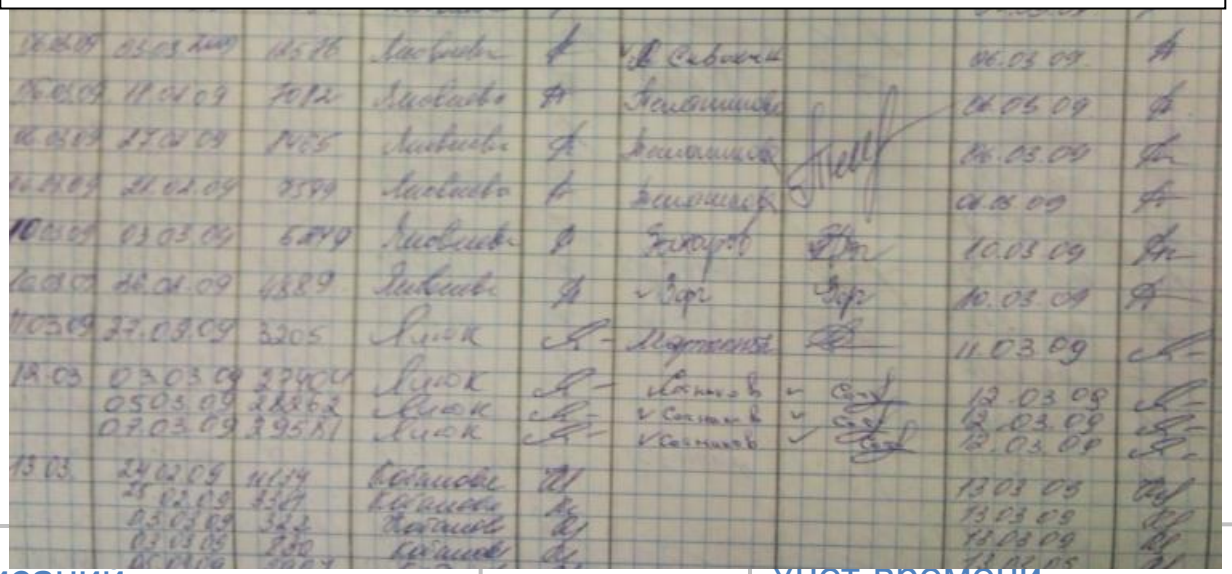
Определение объема работ

Прогноз нагрузки, с учетом обязательных и опциональных задач

Данные о работниках

Квалификации, оплата, ограничения по времени, доступность, предпочтения, события

Как это выглядит в обычной жизни?



Ведение расписании

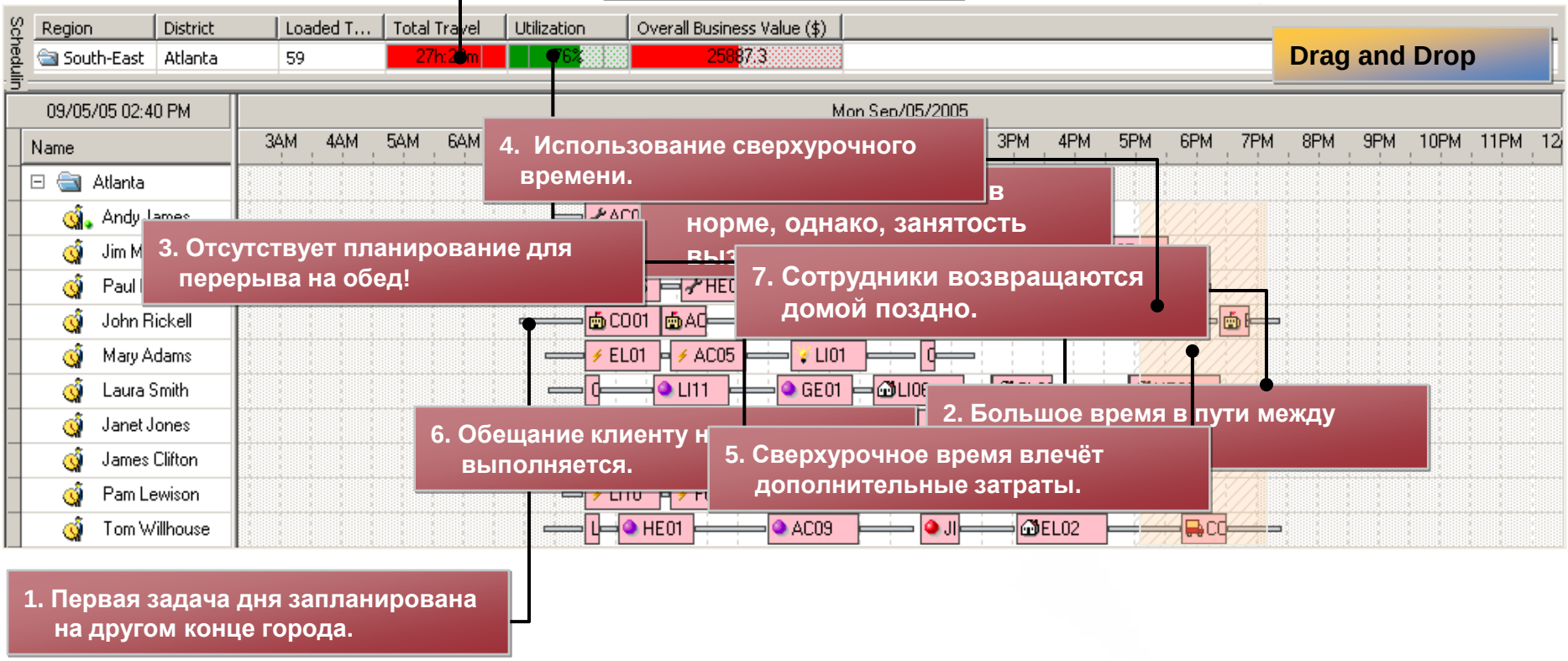
Запросы работников
Незапланированные отсутствия
Уточнение данных о потребности

Учет времени

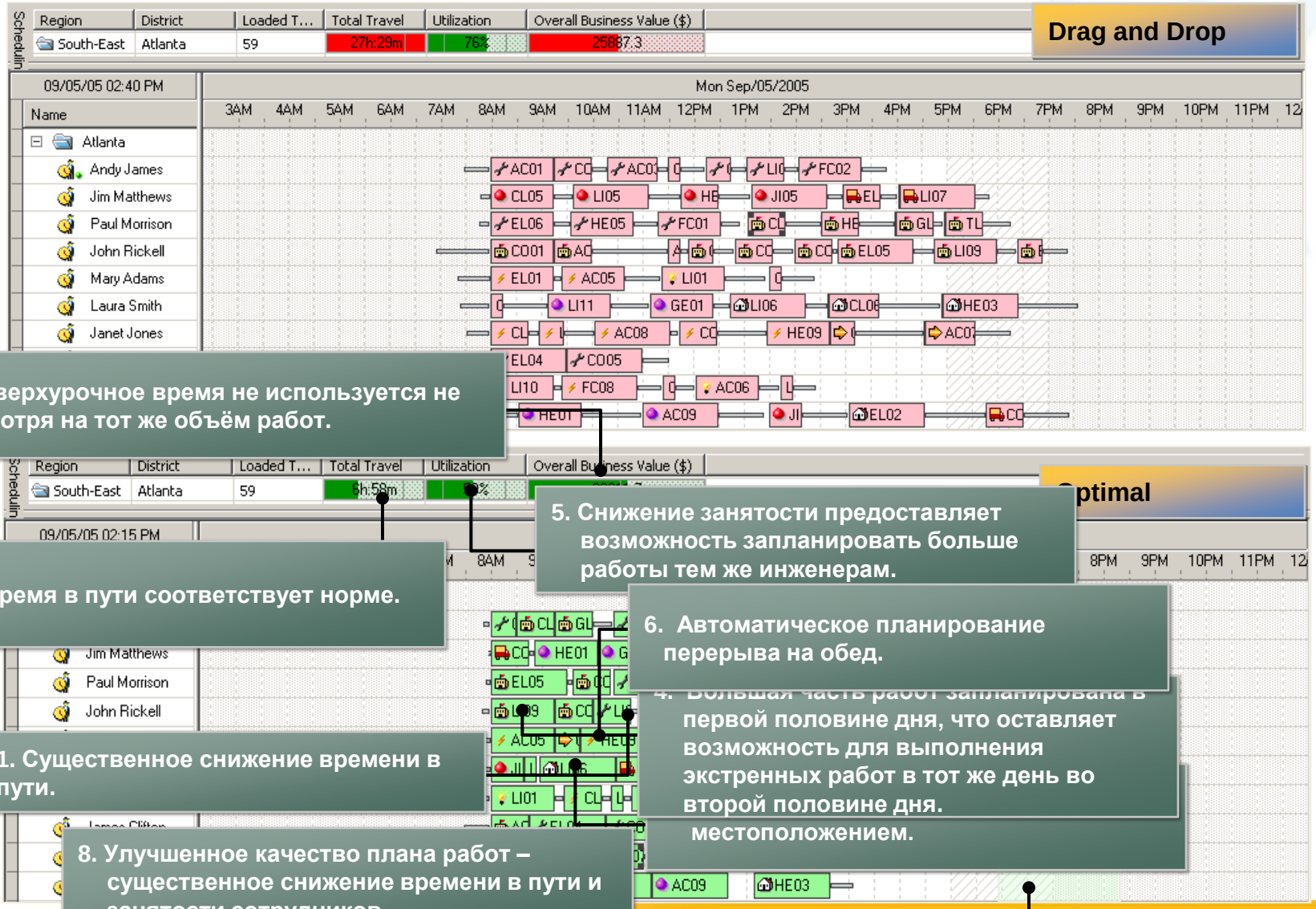
Интеграция с системами контроля доступа
Ведение сотрудником или руководителем

Что такое Интегрированное Управление Мобильным Персоналом?

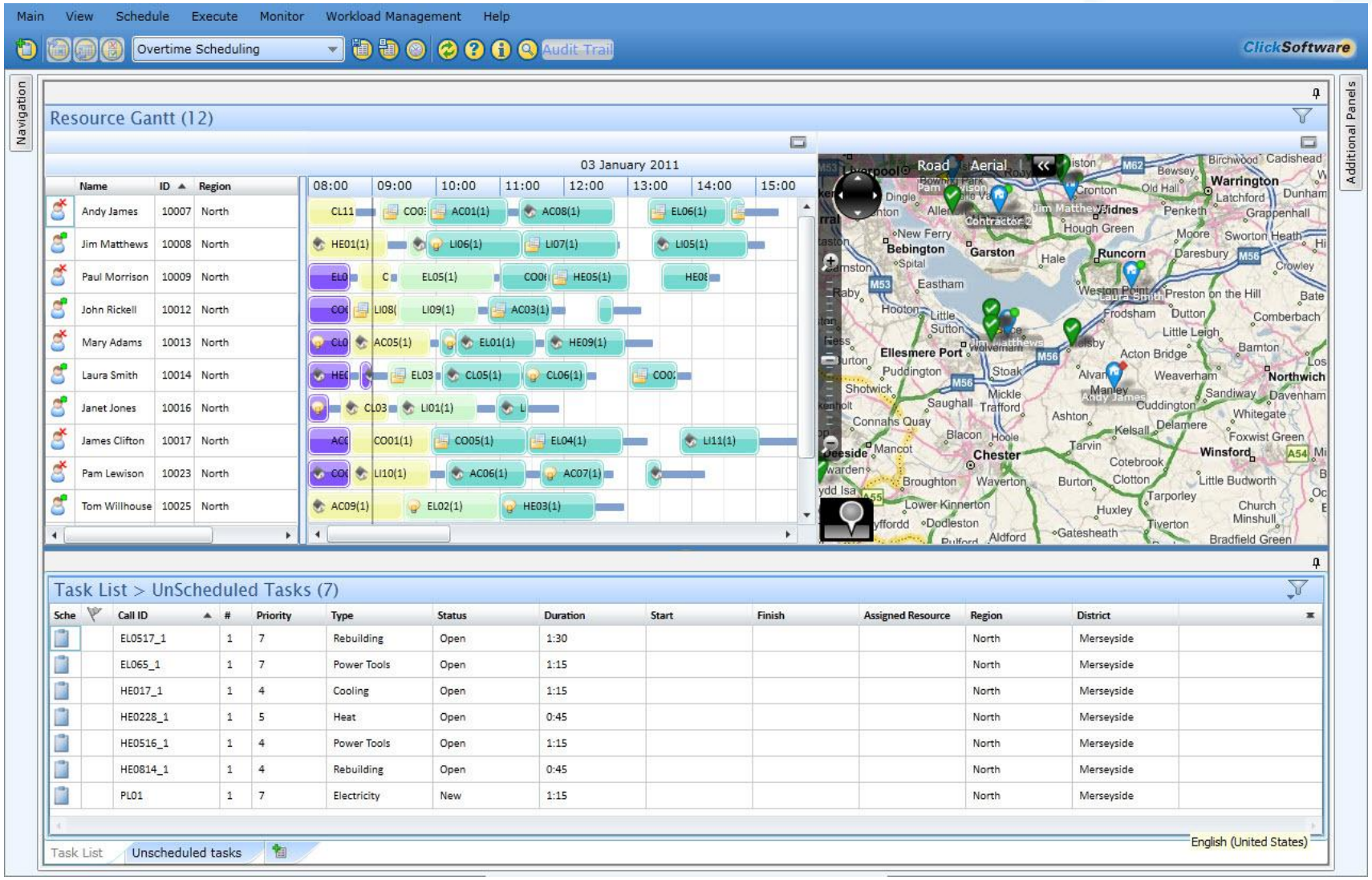
Расписание работ: задачи диспетчера



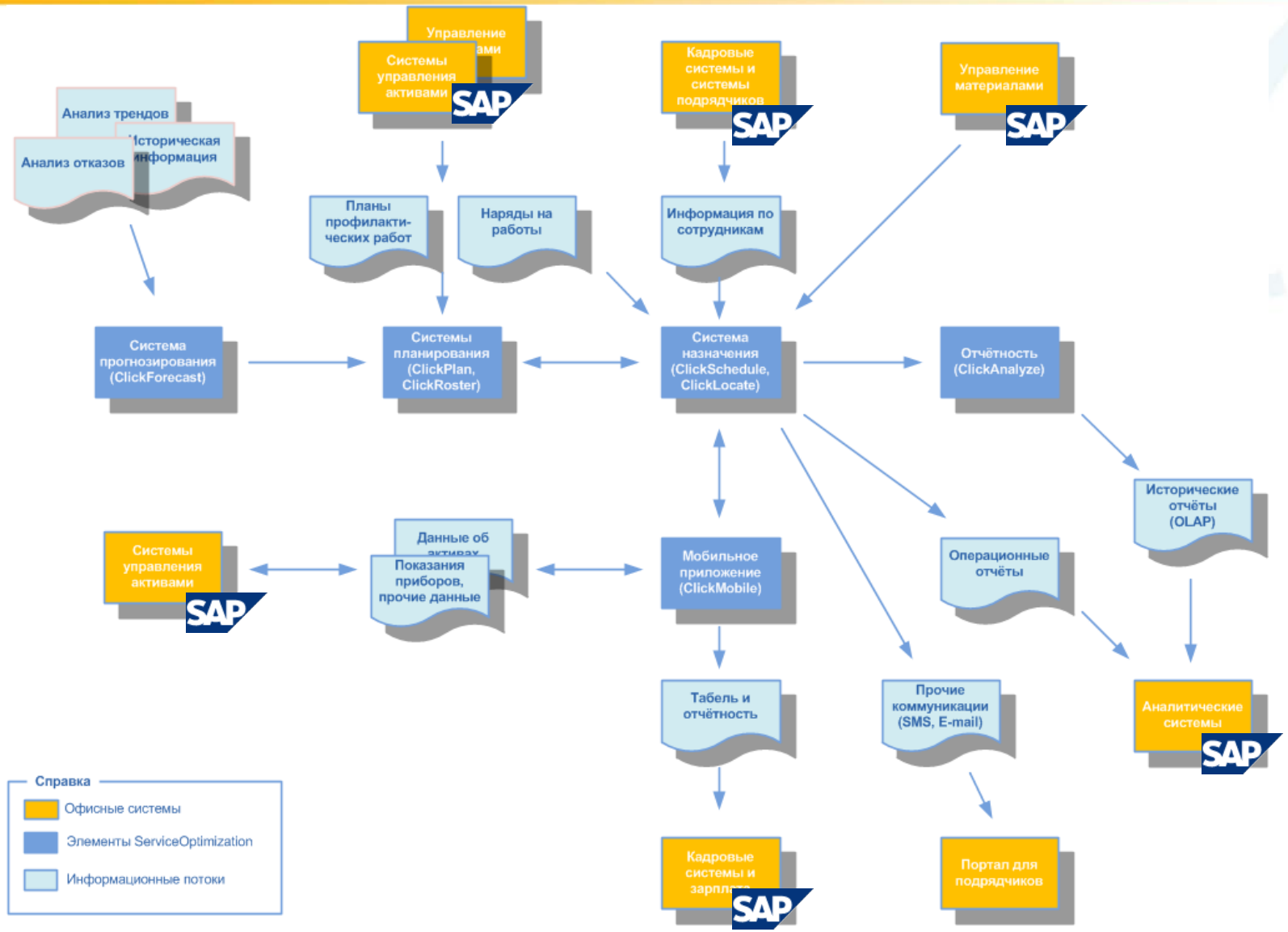
Расписание работ: оптимизированный график



Расписание работ: оптимизированный график



Интеграция с SAP



Полная поддержка мобильности

Рабочее время и посещаемость

Учет времени | Отчеты по активностям | Платежные ведомости

Карты & GPS навигация

Интеграция с GIS | Карты | GPS навигация | LBS

Обмен сообщениями

Внутренняя система обмена сообщениями| Рассылки

Сбор данных & Инспектирование

Автоматизированный сбор данных | Проверка | Workflows | Сканеры

Мобильное управление активами

Asset Centric Functionality | Обслуживание и инсталляции

Управление запасными частями

Необходимые запасные части | Использованные запасные части

Real-time мониторинг

Активностей | Местоположения | Соединения| «ручное» вмешательство

Управление соединениями

Управление устройствами

Аналитика

Оперативная отчетность | Разъезды| Утилизация | Незавершенные работы

Широкий спектр поддерживаемых устройств

Мобильные телефоны

Смартфоны

BlackBerry

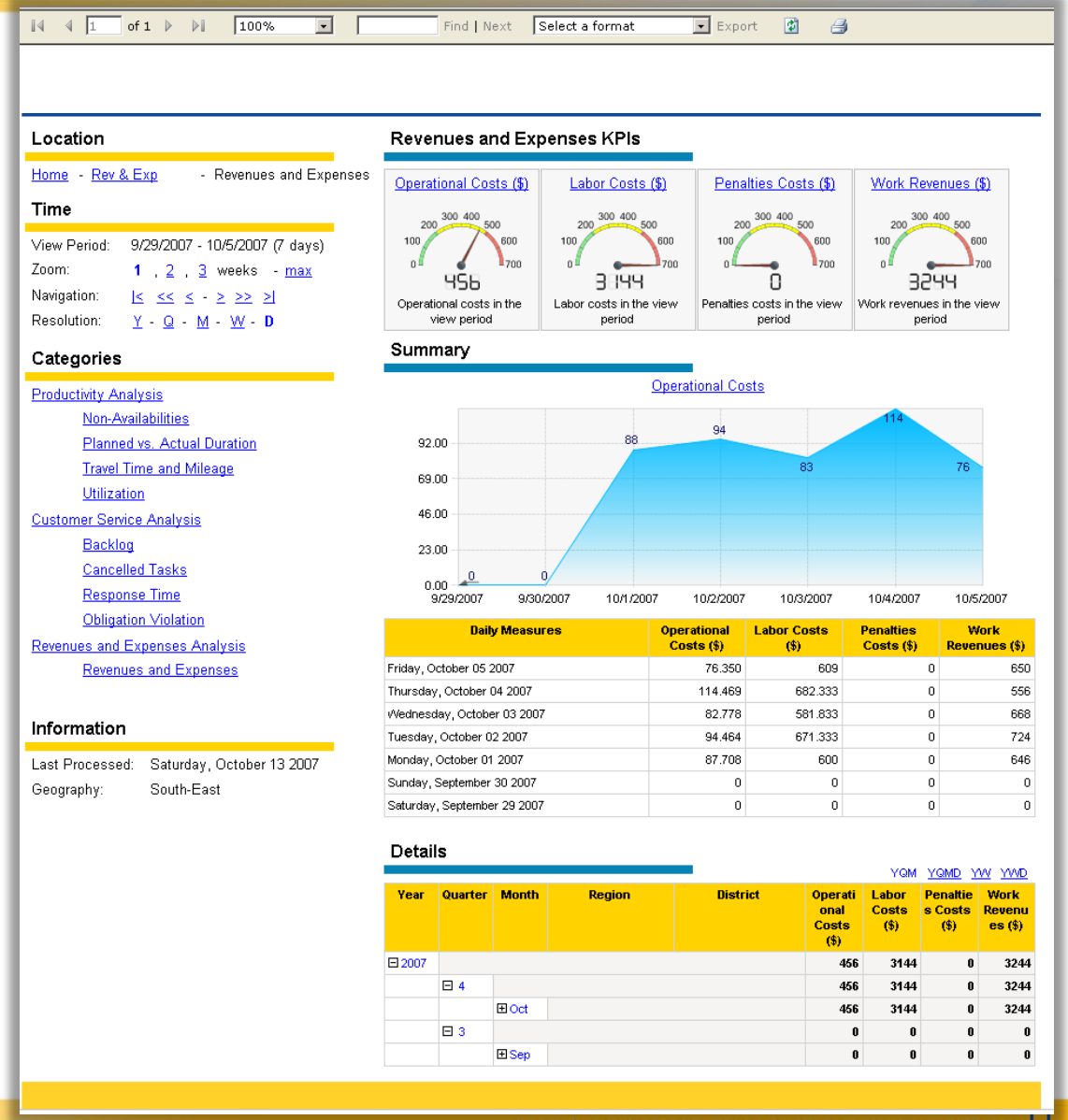
Windows Mobile PDAs

UMPCs

Tablets & Laptops

Анализ деятельности выездного персонала

- Мониторинг ключевых KPI в реальном времени
- Наблюдаемость операционных метрик на макро- и микро- уровнях
- Глубокий анализ и поиск инновационных решений
- Улучшение диалога с сервисными службами
- Контроль доступа к бизнес-метрикам
- Быстрый анализ трендов
- Подстройка/добавление наблюдаемых метрик в отчеты при необходимости

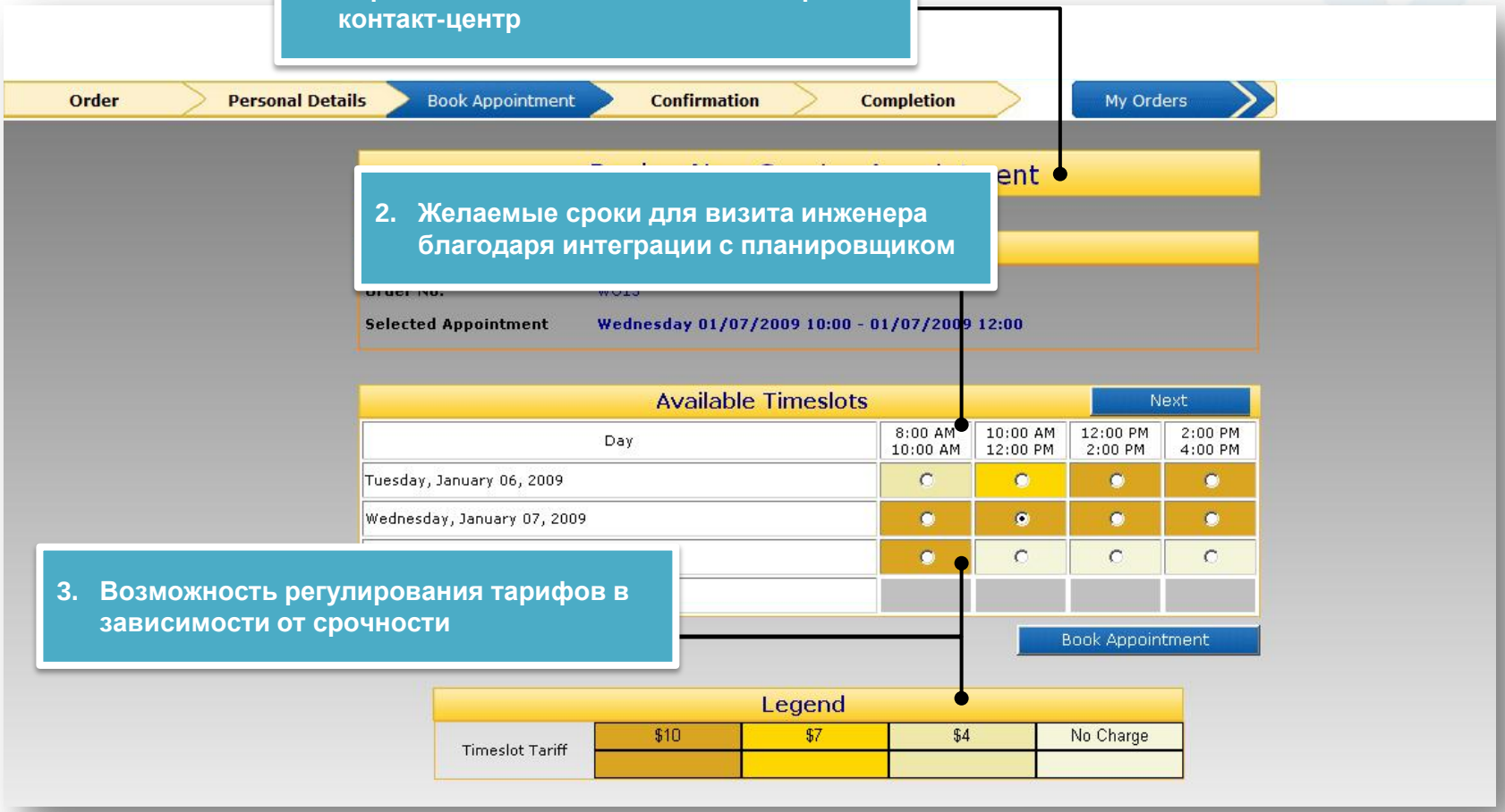


Управление заявками: прямая связь с клиентом

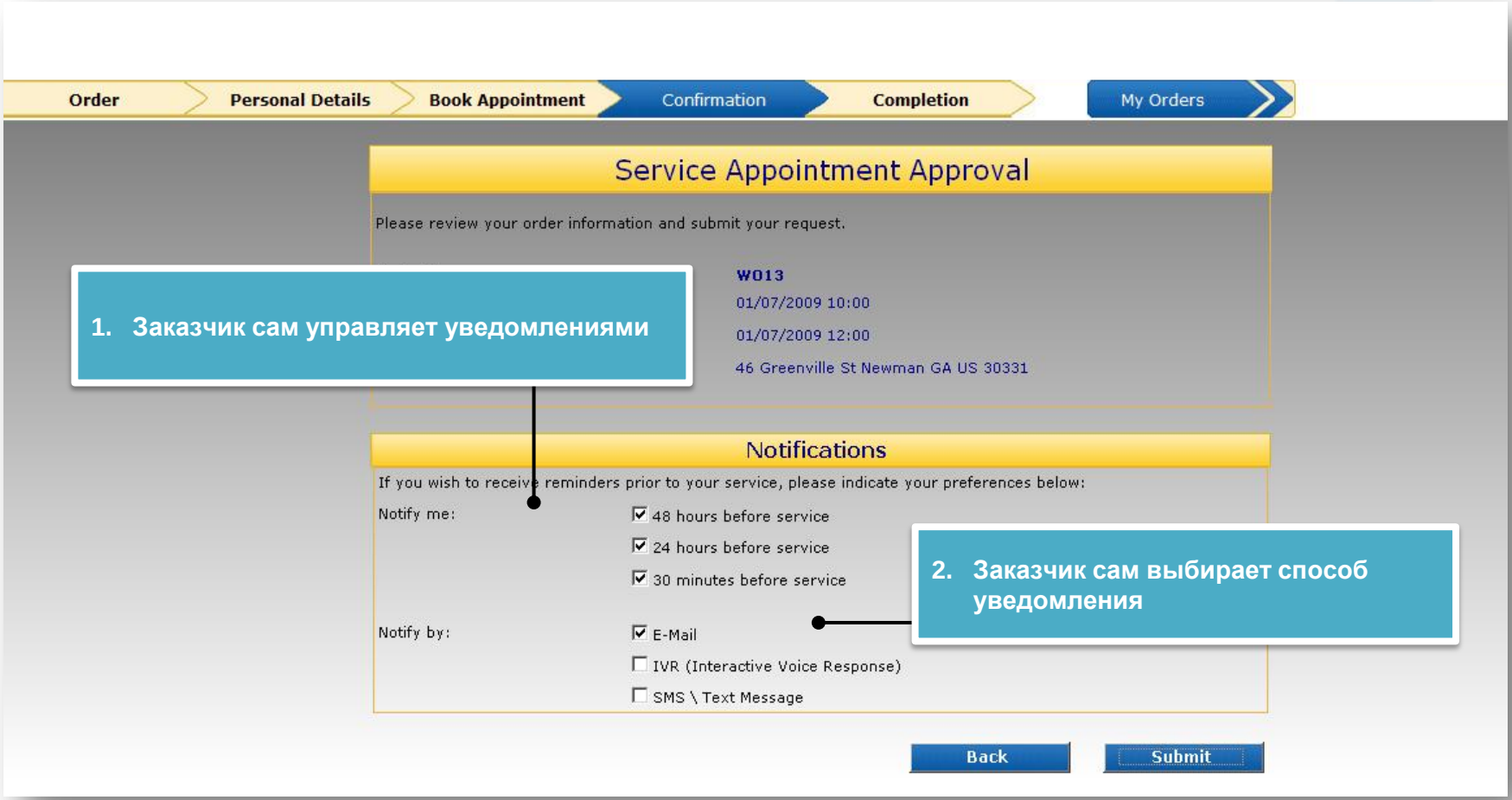
1. Управление заявкой онлайн или через контакт-центр

2. Желаемые сроки для визита инженера благодаря интеграции с планировщиком

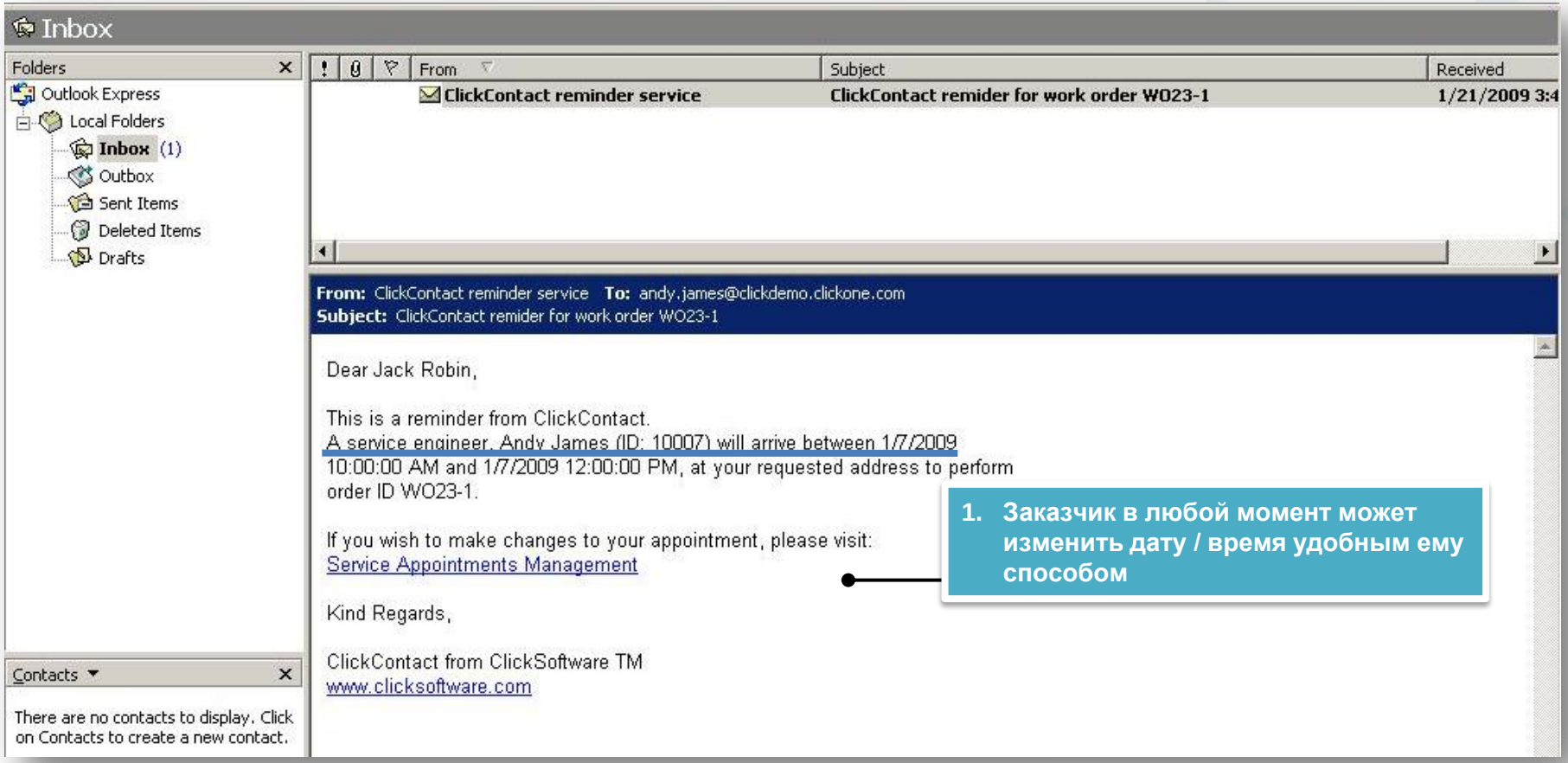
3. Возможность регулирования тарифов в зависимости от срочности



Получение уведомлений, email/SMS/Voice messaging

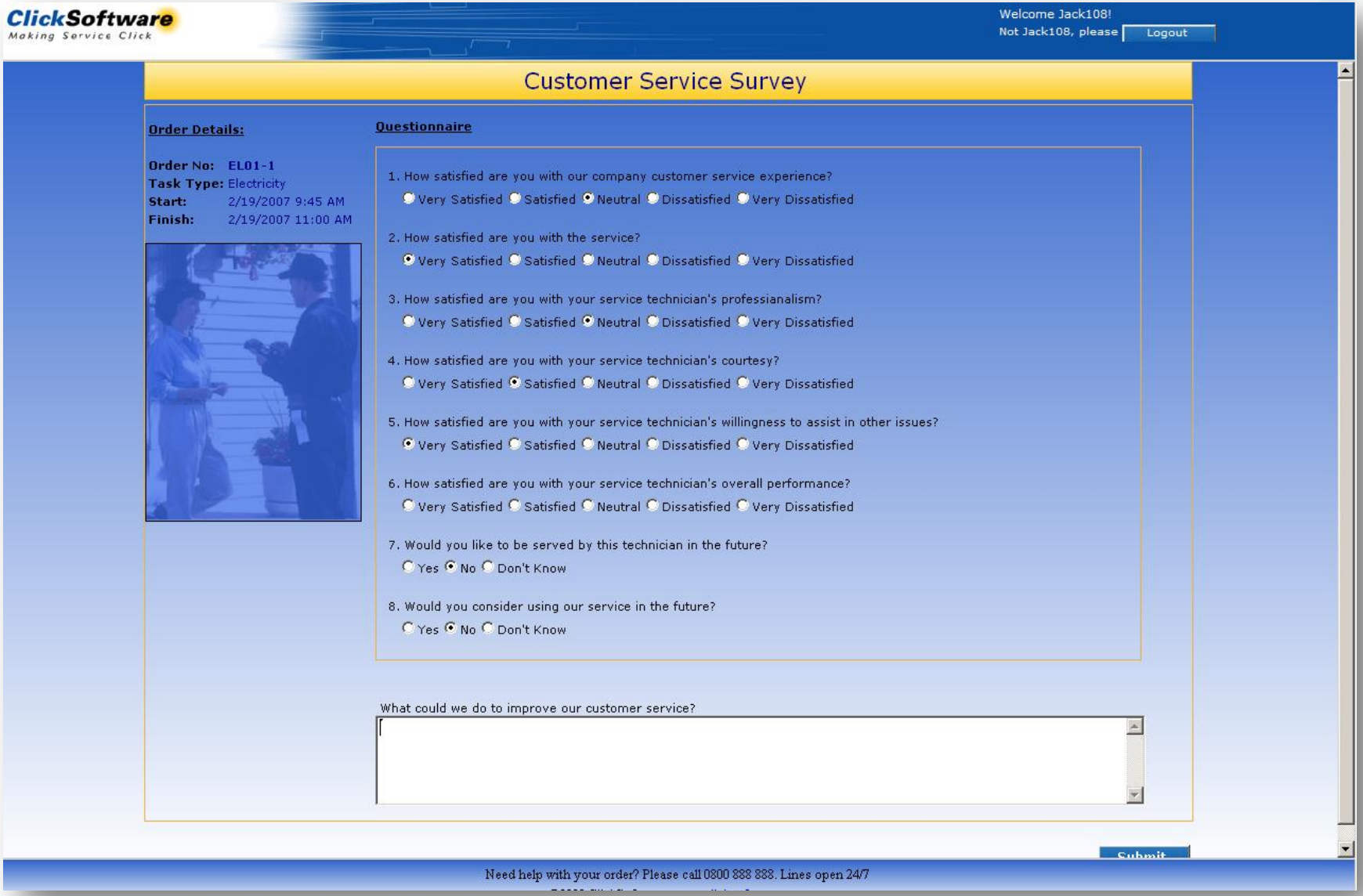


Напоминания и обновления



Изменение задания даже в последний момент не приведет к сбою всего графика – все интегрировано с планировщиком.
Планировщик выполняет пересчет всего графика в реальном времени.

Обратная связь с клиентом



ClickSoftware: Клиенты

Телекоммуникации

Deutsche Telekom
Telekom Austria
Telstra
PT
Ericsson
DirecTV
NorthwesTel
Airtel
Bell
TELUS
Bezeq
Cable&Wireless Worldwide
orange

Телевидение

sky
Rogers
upc
Knology
yes

Коммунальные услуги

Scottish Water
FirstEnergy
ETSA Utilities
EDF Energy
badenova
Terasen Gas
anglianwater
CEZ Group
Severn Trent Water
Southern California Edison
An Edison International Company
ScottishPower
Scotia Gas Networks
Delivering gas safely, reliably and efficiently
Pacific Gas and Electric Company
Bord Gáis
EnerCen
Networks
Serving all electricity customers

Компьютеры и офисное оборудование

UNISYS
Imagine it. Done.
hp invent
Konica Minolta
Ricoh
xerox

Капитальное оборудование

CAT
Philips
sense and simplicity
TOMRA
Helping the world recycle
Diebold
We won't rest.

Служба сервиса

Direct Energy
Velux
Fisher&Paykel
Thinking of you
Electrolux
Bosch
Best Buy
Service America
Air Conditioning – Appliances – Plumbing

Государственные учреждения

Environment Agency
UNISYS
imagine it. done.
KinCare
Ohio.gov
So much to Discover.

Customers & Partners

ClickSoftware: Факты из опыта наших клиентов

Улучшение качества предоставляемого сервиса

- Среднее ожидание визита: снижено на 45% (с 4.2 до 2.9 дней)
- Время простоя в течении дня: снижено но 14 миллионов часов
- Исполнение работы в отведённые сроки: увеличено с 50% до 90%

Снижение стоимости работ

- Диспетчера: на 70% (диспетчер следит за большим числом инженеров)
- Сокращение транспортных расходов: $400,000 в год
- Сокращение километража: 12% в 1-м году; 5-6% - в последующие годы

Увеличение прибыли

- Количество заданий на инженера: увеличено на 33%
- Количество визитов: увеличено на 25-30%
- Профилактические работы: увеличено в среднем с 4.5 до 6.5 (~50%) в день

Чёткий контроль за ситуацией

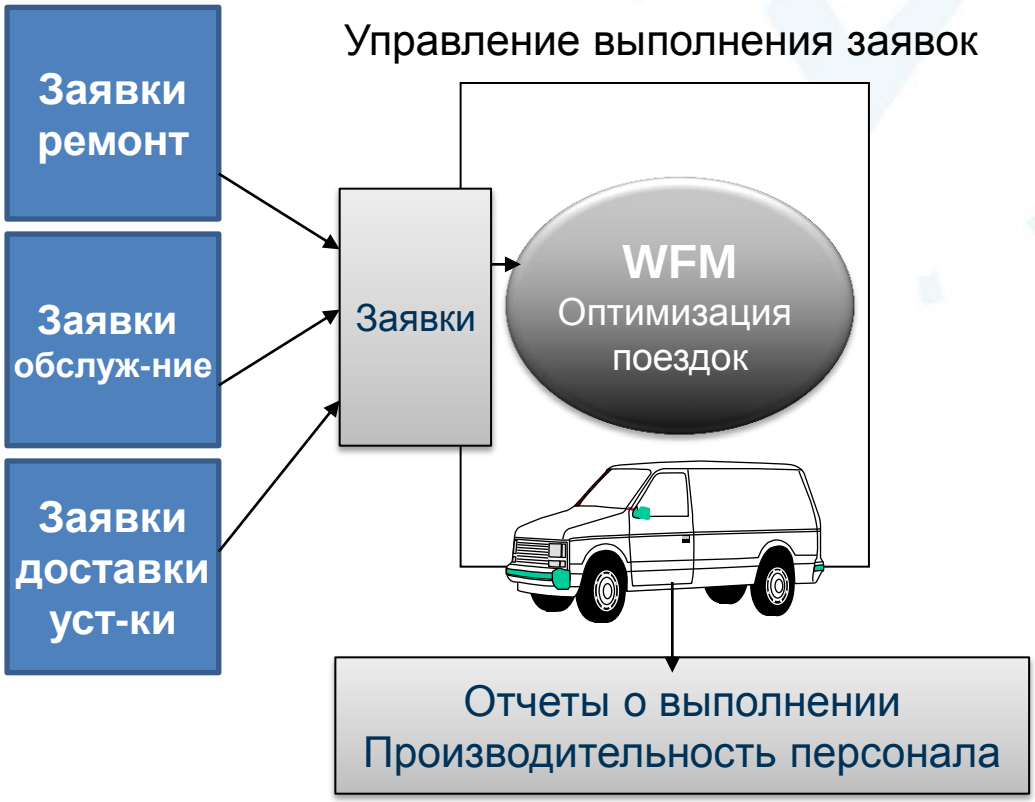
- Невыполненные работы: -95%, Общее число работ: +39%
- 90% визитов назначены автоматически системой
- Время ответа на аварийный вызов: снижено на 20%

Наши решения

Ericsson – WFM среда и ее преимущества

- Повышение загрузки персонала(15%).
- Увеличение работ в день (15-30%)
- Меньше переработок (65%)
- Меньше диспетчеров (50%)
- Меньше времени в дороге (10-12%)
- Меньше администрирования (25-40%)

Общие потенциал роста эффективности:
20-25 %
Опыт на различных рынках



Также:

- Контроль операций и производительности.
- Статус всех полевых операций в реальном времени.
- Лучший контроль со стороны бизнеса
- Основа для дальнейшего повышения эффективности

ClickSoftware
Making Service Click

SAP

Спасибо!