

comping_ Studija slučaja

Metronet

telekomunikacije d.d.

Situacija

Spojivši klasične telekomunikacijske i ICT usluge Metronet telekomunikacije d.d. su postale izbor broj 1 za poslovne korisnike u Hrvatskoj.

Spojivši klasične telekomunikacijske i ICT usluge Metronet telekomunikacije d.d. su postale izbor broj 1 za poslovne korisnike u Hrvatskoj. Komunikacijska rješenja Metroneta prvenstveno su namijenjena poslovnim korisnicima koji imaju potrebu za

korištenjem različitih glasovnih, Internet i podatkovnih usluga. No ono u čemu se izdvajaju od ostalih je individualni pristup prema korisniku gdje se za svaku tvrtku stvara posebno skrojeno telekomunikacijsko i ICT rješenje, bez obzira na njegovu složenost.

Izazovi

Od samih početaka poslovanja, vizija Metroneta se zasnivala na zadovoljenju potreba poslovnih korisnika za ICT servisima i to ne samo pružanjem telekomunikacijskih usluga, već kompletnim konvergiranim IT i telekomunikacijskim rješenjima koja su prilagođena korisnikovim potrebama. Takav pristup je Metronetu osigurao titulu najrespektabilnijeg alternativnog operatora za poslovne korisnike, no istovremeno zbog sve dinamičnijeg poslovnog okruženja i sve učestalijih potreba za promjenama i prilagodbama stvoren je veliki pritisak na sustav podrške poslovanju. Trenutni sustav podrške poslovanju čini više zasebnih aplikacija koje ne mogu zadovoljiti potrebu brze prilagodbe promjenama poslovnih procesa zbog sve bržeg razvoja novih proizvoda i usluga. Svaka promjena u odvijanju

poslovnog procesa u postojećim aplikacijama zahtjeva velike i dugotrajne izmjene postojećih aplikacija što te iste aplikacije čini izrazito zahtjevnim i skupim za održavanje. Sve veća kompleksnost poslovnih procesa zajedno s nemogućnosti prilagodbe postojećih aplikacijskih sustava rezultirala je većim brojem manualnih aktivnosti, dužim vremenom izvršavanja poslovnih procesa, preopterećenosti zaposlenika, porastom grešaka u radu, te nemogućnošću provedbe kvalitetnog nadzora i kontrole nad ključnim poslovnim procesima. Zbog svih navedenih problema uočena je potreba za migraciju dijela aplikacijskih sustava na novu fleksibilniju programsku podršku za upravljanje poslovnim procesima.





Rješenja

Nakon detaljne analize i usporedbe vodećih BPM (Business Process Management) rješenja, ustanovljeno je da je IBM BPM sustav najbolji odabir za borbu protiv svih izazova s kojima se dosada Metronet svakodnevno susretao. Neki od glavnih razloga odabira IBM BPM rješenja ispred ostalih BPM sustava:

- ➔ Skalabilnost čini IBM BPM pogodnim za širok spektar poslovnih procesa od najtrivijalnijih do najkompleksnijih procesa koji se sastoje od velikog broja korisničkih ili sistemskih aktivnosti, u kojima može participirati više poslovnih sektora, te koji se integriraju s višestrukim aplikacijskim sustavima. S druge strane, njegova fleksibilnost omogućuje brzu i jednostavnu izmjenu postojećih poslovnih procesa;
- ➔ Integracijske mogućnosti osiguravaju jednostavno povezivanje s postojećim aplikacijskim sustavima i orkestriranje aktivnosti koje se odvijaju kroz više različitih aplikacija;
- ➔ Nadzor nad poslovnim procesima u realnom vremenu omogućuje uočavanje problema u radu, donošenje ispravnih odluka na temelju konkretnih informacija, te pravovremeno reagiranje na poslovne događaje;
- ➔ Napredne simulacijske mogućnosti omogućavaju neprekidno poboljšanje i optimizaciju poslovnih procesa.

Ukratko, IBM BPM nudi veliki broj naprednih mogućnosti, a istovremeno omogućava i izrazito jednostavno korištenja postojećih, odnosno razvijanje novih poslovnih procesa. Jednostavnost omogućuje dobivanje prvih rezultata već nakon kratkog vremena dok napredan skup mogućnosti osigurava dugoročnu perspektivu bez straha od zastarijevanja i nemogućnosti odgovora na nove izazove u budućnosti.

Koristi

Implementacija IBM BPM sustava u Metronet donosi sljedeće koristi:

- + Uređenje odnosno reinženjering poslovnih procesa kako bi točno odgovarali poslovnim potrebama za razliku od prijašnje situacije gdje su mogućnosti aplikacijskih sustava diktirale izgled i način ponašanja poslovnih procesa;
- + Brži i jeftiniji razvoj bilo da se radi o izradi novih procesa ili izmjenama postojećih;
- + Veća agilnost organizacije – mogućnost brze prilagodbe i pravovremenog reagiranja, te bolje ispunjavanje specifičnih zahtjeva korisnika;
- + Automatizacija dijelova poslovnog procesa, te eliminacija naknadnih ručnih popravaka;
- + Nadzor nad poslovnim procesima u realnom vremenu što omogućuje bolju kontrolu nad istima;
- + Praćenje efikasnosti poslovnih odjela i pojedinih zaposlenika putem definiranih poslovnih metrika;
- + Smanjenje broja grešaka i povećanje konzistentnosti u radu;
- + Značajno smanjenje vremena izvršavanja poslovnih procesa zbog optimizacije, automatizacije i paralelizma;
- + Smanjenje troškova poslovanja kao posljedica optimizacije procesa i povećanja efikasnosti;
- + Veća zadovoljnost korisnika zbog bržeg i kvalitetnijeg ispunjavanja njihovih potreba;
- + Veća zadovoljnost zaposlenika zbog bolje organizacije rada i smanjenja pritiska;
- + Bolja tržišna konkurentnost kao krajnji rezultat svih navedenih koristi.