

Elektroniczne biurko – tak można obrazowo opisać system, który MIS SA wdraża od dwóch lat w Telefonii DIALOG SA. Cel, czyli kompleksowa informatyzacja procesów zachodzących w firmie, ma zostać osiągnięty w 2011 roku.

Telefonia DIALOG SA to jeden z największych operatorów telefonii stacjonarnej w kraju, dostawca usług telefonii stacjonarnej i komórkowej, Internetu oraz cyfrowej telewizji. Z jej usług korzysta ponad 700 tys. klientów. - Chcemy zapewnić odbiorcom naszych usług obsługę na najwyższym poziomie – podkreśla Robert Banasiak, wiceprezes zarządu Telefonii DIALOG. - W tym celu usprawniamy procesy zarządzania, inwestujemy w nowe rozwiązania i technologie. Jedną z takich inwestycji jest wdrożenie systemu elektronicznego obiegu dokumentów we współpracy z firmą MIS SA – mówi wiceprezes Banasiak.

Z system elektronicznego obiegu dokumentów, opartego na aplikacji misPartner21, korzysta ok. 1000 pracowników spółki. Obecnie wdrożone są aplikacje obsługujące korespondencję ogólną oraz dokumenty wewnętrzne. System służy także do przepływu informacji w sprawach związanych ze wsparciem technicznym sprzedaży, zakupami i obiegiem faktur. Trwają prace nad oprogramowaniem wspierającym zarządzanie kadrami, utrzymaniem sieci telekomunikacyjnej oraz systemem jakości ISO. Ostatnim systemem ma być aplikacja do obsługi biura zarządu.

– Informatyzacja w Telefonii DIALOG SA obejmuje wewnętrzne procesy zachodzące w firmie – wyjaśnia Krzysztof Lewicki, dyrektor realizacji MIS SA. - Nasze zadanie to maksymalne dostosowanie oprogramowania do potrzeb i specyfiki klienta. W tym celu gruntownie poznajemy organizację, analizujemy i opisujemy wszystkie procesy w niej zachodzące, a dopiero potem tworzymy dopasowane aplikacje – wyjaśnia.

Po dwóch latach pracy nad oprogramowaniem dla Telefonii DIALOG SA eksperci MIS są pewni, że to właściwa droga, ponieważ żadne gotowe oprogramowanie, które informatyzuje organizację firmy, nie jest doskonałe. – Gotowy garnitur to iluzja – uważa Krzysztof Lewicki. – Aplikacje dla biznesu trzeba szyć na miarę, uważnie wsłuchując się w potrzeby klienta. Dialog to tajemnica sukcesu – dodaje z uśmiechem.

Dlatego, informatyzując obieg dokumentów w Telefonii DIALOG SA, firma MIS tak bardzo koncentrowała się na procedurach testowych, sprawdzających, czy zastosowane rozwiązania przystają do codziennego funkcjonowania firmy. Zwłaszcza, że „elektroniczne biurko”, jakim jest obieg dokumentów i spraw, zbiera i porządkuje wszystko, co dzieje się w firmie. Musi działać tak samo dobrze bez względu na lokalizację (duże rozproszenie oddziałów klienta, pracownicy terenowi) oraz być zintegrowane z innymi systemami, np. ERP, CRM. Tylko płynny przepływ informacji między systemami jest w stanie usprawnić funkcjonowanie organizacji.

Jak to wygląda w praktyce? Dzięki elektronicznemu obiegowi dokumentów zapytanie o możliwość uruchomienia usług Telefonii DIALOG SA w danej lokalizacji trafia automatycznie do wszystkich zaangażowanych w sprawę działów, w odpowiednim porządku. Sprawdzane są warunki techniczne, koszty, terminy, procedury. W efekcie klient otrzymuje odpowiedź, tak szybko, jak tylko to możliwe.

- Kompleksowa informatyzacja ma wiele zalet. Wartością dodaną jest niewątpliwie fakt, że firma objęta oprogramowaniem od A do Z, staje się transparentna – uważa Marcel Kasprzak, prezes MIS SA. – Czarno na białym widać na przykład czas przebywania dokumentu czy załatwiania sprawy w poszczególnych działach. Efektywność pracowników staje się mierzalna. Obserwując ją, można modyfikować podział pracy, zakres obowiązków, strukturę firmy. Mając całościowe dane, wystarczy je analizować i wyciągać wnioski, na przykład przy pomocy programów klasy Business Intelligence. Okaże się wtedy, że do zarządzania firmą przy pomocy narzędzi IT niezbędny jest solidny fundament – taki jak elektroniczny obieg dokumentów i spraw – podsumowuje Marcel Kasprzak.

MIS SA