

ZARZĄDZANIE

Jeden dla wszystkich

Informatyka w Grupie Impel nie tylko znacząco przyspiesza zmiany i rozwój biznesu, ale również dba o ciągle podnoszenie jakości własnych usług.



Impel przez 19 lat zbudował grupę, która dziś liczy ponad 30 spółek świadczących usługi związane z obsługą nieruchomości, ochroną osób i mienia, obsługą pracowników (m.in. outsourcing kadrowo-płacowy), cateringiem, pralnictwem i logistyką dostaw. Impel prowadzi również działalność zagranicą. Od blisko pięciu lat obsługą IT Grupy zajmuje się, powołana w tym celu, spółka Impel IT. „Dzięki temu możemy efektywniej zarządzać informatyką całej grupy” – mówi Wojciech Knapik, prezes zarządu Impel IT. Jego zadaniem jest utrzymanie i rozwój systemów informatycznych. W skład Impel IT wchodzi cztery działy operacyjne: programistyczny, systemów informatycznych, wsparcia i szkoleń. Kilka lat wcześniej do spółki Impel HR Service wydzielono z Grupy Impel – obsługę kadrowo-płacową, a do spółki Impel Accounting usługi księgowo-rachunkowe. W 2007 roku zarząd Impel podjął decyzję o wdrożeniu Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI) w oparciu o platformę SAP.

Porządek w IT

Od momentu wydzielania spółki Impel IT odpowiedzialnej za informatykę, relacje z biznesem opierają się na zdefi-

Korzyści oczekiwane w perspektywie kilkunastu najbliższych miesięcy z wdrożenia Contact Center przy okazji budowy ZSI obejmują m.in. biznesowo użyteczną wiedzę dla służb operacyjnych i handlowych o zdarzeniach u klienta, poprawienie wskaźnika satysfakcji klientów, efektywne wykorzystanie Contact Center w pozyskiwaniu nowych klientów.
WOJCIECH KNAPIK
prezes zarządu Impel IT

ANDRZEJ MACIEJEWSKI

niowanych i uzgodnionych parametrach usług IT (SLA). Satysfakcję użytkowników Impel IT mierzy wskaźnikiem Customer Satisfaction Index (CSI). Tegoroczny pomiar dał rezultat 4,46 w skali do 6.

Instalacja nowego systemu SAP i Contact Center wymagała oczywiście modernizacji infrastruktury teleinformatycznej. „Realizacja projektu pozwoliła na zachowanie wysokiego poziomu bezpieczeństwa, niezawodności, dostępności i płynnej skalowalności planowanych do wdrożenia systemów informatycznych w GK Impel” – mówi Wojciech Knapik. Jednocześnie zmodernizowano sieć LAN/WAN, aby zapewnić sprawną komunikację użytkowników końcowych Zintegrowanego Systemu Informatycznego. Większych przepustowości wymagały także systemy dziedziczne, back office i Contact Center. Nowa sieć WAN (w technologii MPLS) objęła swoim zasięgiem 45 lokalizacji w całej Polsce. Pilotażowo uruchomiona została technologia VoIP w oparciu o rozwiązania jednego z niezależnych operatorów telekomunikacyjnych.

Poprawa jakości usług

Biznes oczekiwał zwiększenia zadowolenia odbiorców usług i poziomu obsługi przez służby techniczne Impel IT. Dlatego wśród priorytetów Impel IT – obok wspierania rozwoju biznesu poprzez dostarczanie odpowiednich projektów, zgodnych z jego strategią – była i jest poprawa jakości usług informatycznych. Dlatego podjęto decyzję o wdrożeniu ITIL 3. Działanie według metodyki ITIL miało również służyć optymalizacji kosztów działalności operacyjnej. Uzyskanie możliwości ciągłego doskonalenia poziomu świadczonych usług zwiększa ich konkurencyjność. „Ponadto, wdrożenie ITIL pozwala na zwiększenie motywacji pracowników, dzięki tworzeniu obecnie przejrzystego systemu motywacyjnego, opartego na miernikach jakościowych wynikających z pomiarów odpowiednio dobranych parametrów wdrożonych ITIL-owych procesów” – dodaje Wojciech Knapik. Projekt objął wszystkie procesy występujące w Impel IT w ramach realizowanych usług,



W pełni legalni

Jednym z wdrożeń prowadzonych przez Impel IT był audyt legalności oprogramowania używanego w Grupie Impel. Projekt miał służyć utrzymaniu wysokiego poziomu wiarygodności oraz był kolejnym etapem wdrażania standardów korporacyjnych. „Po infrastrukturze serwerowej, telekomunikacyjnej oraz stacjach roboczych, standaryzacja oprogramowania była kolejnym elementem obszaru IT w Grupie Impel który musieliśmy przeprowadzić” – mówi Wojciech Knapik. Celem projektu było wyeliminowanie potencjalnych, nielegalnych programów poprzez wdrożenie systemu do Audytu Legalności Oprogramowania. Wykonano audyt legalności oprogramowania oraz wprowadzono zasady zarządzania licencjami w spółkach Grupy Impel. Projekt objął ponad 2000 stacji roboczych w ok. 100 lokalizacjach. Zwieńczeniem działań było uzyskanie Certyfikatów Legalności od Microsoftu dla wszystkich spółek wchodzących w skład Grupy Impel. „Projekt przewiduje oczywiście dalsze działania prowadzone w celu utrzymania osiągniętego stanu zgodności oprogramowania z licencjami” – mówi Wojciech Knapik. Zarządzanie infrastrukturą IT zostało uporządkowane o kolejny element dotyczący inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania. Wymierna oszczędność przy zarządzaniu licencjami pozwoliła na optymalne gospodarowanie i maksymalne wykorzystanie posiadanego zbioru licencji dla każdej spółki Grupy Impel.

oraz wszystkie jednostki organizacyjne w spółce. Projekt trwał rok i zakończył się w marcu br. Był początkiem budowy bazy wiedzy i centralnego punktu gromadzenia informacji niezbędnych pracownikom Impel IT do wykonywania obowiązków.

Na bazie wypracowanego projektu powstaje również koncepcja techniczna i funkcjonalna systemu tzw. Obsługi Pospredażnej dla spółek Grupy Impel. W ramach ZSI budowany jest Contact Center, z którego w pierwszej kolejności pilotażowo zaczęli korzystać pracownicy Help Desk Impel IT. Rozwiązanie zostało zbudowane w oparciu o technologię Kaph/Nortel i zintegrowane z systemem SAP. „Korzyści oczekiwane w perspektywie kilkunastu najbliższych miesięcy

obejmują m.in. biznesowo użyteczną wiedzę dla służb operacyjnych i handlowych o zdarzeniach u klienta, poprawienie wskaźnika satysfakcji klientów, efektywne wykorzystanie Contact Center w pozyskiwaniu nowych klientów” – mówi Wojciech Knapik.

Relacje z biznesem opierają się na zdefiniowanych i uzgodnionych parametrach usług IT (SLA). Satysfakcję użytkowników Impel IT mierzy wskaźnikiem Customer Satisfaction Index. Tegoroczny pomiar dał rezultat 4,46 w skali do 6.

System dla wszystkich

Dwa lata temu zarząd Impel stanął przed wyborem: wdrażać dziedziczne systemy informatyczne w każdym z centrów usługowych z osobna czy wdrożyć jeden system zintegrowany (ZSI). Po kalkulacji kosztów i zysków, wybrano

drugie rozwiązanie. „Kiedy projekt ZSI zostanie ukończony liczyć się będzie jego informacyjny charakter – ma dostarczać pełnej, przekrojowej wiedzy zarządowi spółek Grupy oraz umożliwić podnoszenie standardów obsługi klientów” – mówi Elżbieta Piechota, pełnomocnik zarządu ds. wdrożenia Zintegrowanego Systemu Informatycznego w całej Grupie Impel.

W celu realizacji projektu ZSI powołana została spółka HR for Business. Do jej zadań należy wdrożenie oraz utrzymanie SAP oraz Contact Center. HR for Business obecnie posiada działy odpowiedzialne za: wdrożenie, utrzymanie oraz kontrolę dostępu do systemów i dział dewelopersko – rozwojowy.

Dwa lata pracy

Strategia wdrożenia Zintegrowanego Systemu Informatycznego oparta jest o trzy systemy: aplikacje ARIS firmy IDS Scheer, SAP oraz Contact Center (firmy Nortel- Kapsch). Wdrożenie ARISA zakończono na początku 2007. Przy jego użyciu stworzono mapy procesów przewidzianych do wdrożenia w SAP i Contact Center. Wdrożenie SAP objęło następujące obszary: FI, CO, MM, SD,



Kiedy projekt ZSI zostanie ukończony liczyć się będzie jego informacyjny charakter - ma dostarczać pełnej, przekrojowej wiedzy zarządowi spółek Grupy oraz umożliwić podnoszenie standardów obsługi klientów.
ELŻBIETA PIECHOTA,

pełnomocnik zarządu ds. wdrożenia ZSI w Grupie Impel

PM, RE, HCM (kadry, płace, czas pracy, umowy zlecenia, zarządzanie strukturą, szkolenia, e-learning), CRM (marketing, sprzedaż, serwis, CIC, ICSS), BW (wraz z BCS) oraz Portal (raporty zarządcze, e-learning). Wdrożenie w Contact Center (CC) objęło swoim zakresem obsługę kanałów telefonicznych, SMS-ów, maili oraz fax. Konfiguracja IVR jest dostosowana do różnorodnych potrzeb poszczególnych biznesów. Wszystkie połączenia głosowe realizowane przez konsultantów są nagrywane z możliwością ich późniejszego odtworzenia. Wdrożenie objęło swoim zakresem 26 spółek Grupy Impel. Za pomocą ZSI jest obsługiwanych ponad 30 tys. osób w obszarze kadr i płac. Na co dzień w systemie pracuje obecnie około 1600 osób w ponad stu lokalizacjach w całej Polsce. Wdrożenie zakończy się w grudniu 2009.

Raportowanie równie ważne, co finanse

W celu ujednolicenia raportowania w Grupie Impel trwa proces wdrażania BW. Pozwoli to na posługiwanie się przez wszystkie spółki Grupy ujednoliconą informacją zarządczą. ▀