



Customer Reference Story

GTS Central Europe | Telecommunication | webMethods BPMS

GTS CENTRAL EUROPE PRZYSPIESZA WEWNĘTRZNĄ TRANSFORMACJĘ, WDRAŻAJĄC ZINTEGROWANĄ PLATFORMĘ DO ZARZĄDZANIA PROCESAMI WEBMETHODS BPMS FIRMY SOFTWARE AG

Wyzwanie

W 2009 r. GTS Central Europe rozpoczął transformację, w wyniku której pięć spółek krajowych (Czechy, Polska, Rumunia, Słowacja, Węgry), zatrudniających łącznie ok. 1500 osób zostało połączonych w jedną organizację. Krajowe struktury zostały zastąpione międzynarodowymi, co zwiększyło skuteczność zdobywania klientów regionalnych. Równocześnie powstały jednak nowe wyzwania organizacyjne i operacyjne. GTS Central Europe uznał, że docelowym rozwiązaniem dla nich będzie zdefiniowanie i automatyzacja procesów obejmujących wszystkie jednostki biznesowe. Ponieważ w firmie nie było rozwiązania spełniającego długofalowe oczekiwania w tej dziedzinie, GTS Central Europe zdecydował się pozyskać i wdrożyć całkiem nowe środowisko do zarządzania procesami.

Rozwiązanie

Po analizie szeregu potencjalnych rozwiązań, firma GTS zdecydowała się na wdrożenie platformy webMethods BPMS firmy Software AG. O wyborze zdecydowała w dużej mierze wszechstronność tego rozwiązania. GTS docenił fakt, że oprócz mechanizmów do zarządzania procesami webMethods BPMS obejmuje także m.in. narzędzia do definiowania i uruchamiania reguł biznesowych, mechanizmy integracyjne (w tym szyna usług ESB), adaptory do wielu aplikacji klasy Enterprise, a także narzędzia do projektowania i generowania raportów na temat procesów.

Korzyści

- Uniwersalność – możliwość zdefiniowania i wdrożenia w ramach jednego środowiska bardzo szerokiej gamy procesów (automatycznych procesów integracyjnych, a także procesów typu workflow) o różnym charakterze i stopniu złożoności
- Otwartość i łatwość integracji – możliwość wykorzystania w ramach pojedynczego procesu danych i funkcji wielu systemów i aplikacji
- Elastyczność biznesowa – łatwa zmiana parametrów procesów za pomocą reguł, bez zasadniczej zmiany w ich przebiegu
- Przejrzystość, nadzór i kontrola nad przebiegiem procesów – dzięki wbudowanym w platformę funkcjom BAM (Business Activity Monitoring) oraz narzędziom do monitorowania procesów i tworzenia raportów, wskaźników, wykresów itp.
- Niskie koszty pozyskania – atrakcyjna licencja QuickStart udostępniająca pełną funkcjonalność platformy przy ograniczonej liczbie zarządzanych procesów
- Niskie koszty utrzymania – dzięki jednolitemu środowisku zdolnemu obsługiwać różnorodne potrzeby w dziedzinie zarządzania procesami



GTS Central Europe jest jednym z czołowych dostawców usług telekomunikacyjnych w Europie Środkowo-Wschodniej. GTS jest właścicielem i operatorem rozległej sieci światłowodowej oraz sieci centrów przetwarzania danych zlokalizowanych w całym regionie. Firma wykorzystuje swoją ugruntowaną pozycję w regionie oraz rozległe sieci lokalne do świadczenia szerokiego zakresu usług w krajach, takich jak Czechy, Węgry, Polska, Rumunia i Słowacja. Łącząc najnowsze technologie i rozbudowaną sieć, firma dostarcza swoim Klientom najlepsze w branży rozwiązania, od prostych usług głosowych i transmisji danych po zaawansowane wirtualne sieci prywatne i zarządzane centra przetwarzania danych. Już od prawie 20 lat firma z powodzeniem świadczy najwyższej jakości usługi blisko 40 000 przedsiębiorstw, operatorów i instytucji administracji publicznej w Europie Środkowo-Wschodniej. Więcej informacji można znaleźć pod adresem: www.gtsce.com.

Get There Faster.™

„Dzięki jednolitej platformie i ponownemu wykorzystaniu już zdobytych kompetencji, **koszty wdrożeń kolejnych procesów będą się obniżać**, a zapewnienie im wsparcia nie będzie wymagać dużego zespołu.”

Piotr Kiszkiel | dyrektor IS/IT | GTS Polska

Wiele procesów na jednej platformie

Budowanie uniwersalnego środowiska do zarządzania procesami firma GTS rozpoczęła od wdrożenia, w ramach pilotażu, rozwiązania do automatyzacji procesu okresowej oceny pracowników. W każdej krajowej jednostce biznesowej funkcjonował w tej dziedzinie nieco odmienny zestaw procedur, realizowanych w praktyce za pomocą poczty elektronicznej i arkuszy Excel. Utrudniało to scalanie i interpretowanie wyników ocen, a także nadzór nad postępem samego procesu oceny. Budowa jednolitego rozwiązania dla wszystkich krajów wydawała się oczywista, przy czym liczba procesów stanowiących analogiczne wyzwania jest znacznie dłuższa.

„W ramach pilotażu wdrożyliśmy jednolite dla całej grupy rozwiązanie do zarządzania procesem ocen okresowych. Obecnie trwa wdrożenie kolejnego procesu – tym razem służącego do zatwierdzania wydatków inwestycyjnych. Nabieramy doświadczenia. Użytkownicy również uczą się możliwości systemu, co pomaga im precyzyjnie formułować wymagania. Liczymy, że do połowy 2012 r. uda nam się zautomatyzować łącznie ok. 10 procesów wewnętrznych. Zakładamy, że do tego czasu udowodnimy sobie i firmie, że platforma webMethods BPMS jest wystarczająco niezawodna i elastyczna, by można ją wykorzystać do obsługi procesów związanych z obsługą klientów i partnerów” – mówi Piotr Kiszkiel, dyrektor IS/IT w GTS Polska

Elastyczność na wiele sposobów

Możliwość obsługi integracji różnorodnych procesów biznesowych w ramach jednej platformy w dużej mierze przesądziła o wyborze webMethods BPMS. „Założyliśmy, że rozwiązanie musi być w stanie obsłużyć zarówno procesy obiegu pracy i dokumentów, jak i procesy automatyczne, a także procesy będące dowolną kombinacją obu

tych scenariuszy. Chcieliśmy przy tym, aby w ramach jednego procesu możliwe było odwoływanie się do danych i logiki dowolnej aplikacji działającej w GTS Central Europe. Potrzeba integracji systemów była w naszej ocenie nierozdzielnie związana z potrzebą automatyzacji procesów” – wyjaśnia Piotr Kiszkiel.

Jedną z ważniejszych potrzeb GTS była możliwość łatwego modyfikowania parametrów procesów bez konieczności zmiany ich zasadniczego przebiegu. „Potrzeby procesowe ewoluują wraz ze zmianami rynkowymi i organizacyjnymi. Zmiana definicji procesu to poważna rzecz, wpływająca na sprawność operacyjną firmy. Znacznie częściej pojawia się potrzeba zmiany jedynie parametrów procesów na wybranych etapach, co webMethods BPMS umożliwia, m.in. dzięki wbudowanemu silnikowi reguł biznesowych” – podkreśla Janusz Konik, prezes firmy CrossVista Polska, Partner Software AG Polska, który wdrożył platformę webMethods BPMS i zapewnia GTS wsparcie techniczne w tym obszarze.

Przejrzystość i sprawność operacyjna

Już pierwszy proces wdrożony w ramach platformy webMethods BPMS potwierdził, że firma GTS podjęła słuszną decyzję. „Oceny odbywają się co kwartał, a kwestionariusze są całkiem obszerne. Podlega mi łącznie 11 pracowników w 3 krajach, stąd ujednolicenie procesu ocen okresowych uwolniło całkiem sporo mojego czasu. Definicje i dane są spójne dla wszystkich krajów, przechowywane w jednym miejscu, a ponadto postęp procesu oceny można na bieżąco sprawdzić dzięki wbudowanym w platformę mechanizmom raportowym” – mówi Piotr Kiszkiel, dyrektor IS/IT w GTS Polska.

Przejrzystość służy nie tylko menedżerom działów biznesowych. „Dzięki wdrożeniu dział HR może na bieżąco przeglądać cele stawiane pracownikom, weryfikować jakość i spójność procesu oceny

pracowników, a także skutecznie planować potrzeby szkoleniowe” – wskazuje Agnieszka Marciniak, kierownik programu wdrożeń procesowych w GTS Central Europe.

Utrzymanie i zmiany bez zbędnych wydatków

Jednym z powodów wyboru zintegrowanej platformy procesowej webMethods BPMS było dążenie GTS do tego, by utrzymać pod kontrolą koszty utrzymania i modyfikowania planowanych do wdrożenia rozwiązań procesowych. „Dzięki jednolitej platformie i ponownemu wykorzystaniu już zdobytych kompetencji, koszty wdrożeń kolejnych procesów będą się obniżać, a zapewnienie im wsparcia nie będzie wymagać dużego zespołu” – mówi Piotr Kiszkiel, dyrektor IS/IT w GTS Polska.

ZAKRES WDROŻENIA

Zintegrowana platforma do zarządzania procesami biznesowymi **webMethods BPMS** firmy Software AG

INFORMACJE O SOFTWARE AG

Software AG to światowy lider rynku rozwiązań w zakresie Business Process Excellence (doskonalenia procesów biznesowych). Od ponad 40 lat firma dostarcza innowacyjne systemy oraz rozwiązania. Kierując się tą zasadą firma stworzyła Adabas – pierwszą transakcyjną bazę danych o wysokiej wydajności, a także ARIS – pierwszą platformę do analizy procesów biznesowych, oraz pakiet webMethods – pierwszą platformę integracji, która łączy serwer B2B i architekturę SOA. Oferta firmy obejmuje kompleksowe i niezwykle łatwe w obsłudze rozwiązania do zarządzania procesami biznesowymi (BPM). Nasze najlepsze w branży marki, takie jak: ARIS, webMethods, Adabas, Natural, CentraSite, Terracotta i IDS Scheer Consulting, tworzą jedyną w swoim rodzaju ofertę rozwiązań, które obejmują modelowanie strategii, projektowanie, integrację i kontrolowanie procesów biznesowych, a także integrację systemów i zarządzanie danymi w oparciu o architekturę SOA. Ponadto pozwalają na procesowe wdrażanie systemów SAP oraz strategiczne doradztwo i usługi związane z procesami biznesowymi.

Software AG - Get There Faster

© 2012 Software AG. Wszelkie prawa zastrzeżone. Software AG, oraz wszystkie produkty Software AG są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy Software AG. Inne nazwy produktów i firm wymienione w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi ich właścicieli.