

Riadite svoje pracovné čaty v teréne efektívne?



Človek je od nepamäti najnevyspytateľnejší organizmus na Zemi. Predpovedať ľudský faktor, jeho správanie a momentálne rozhodovanie pri pôsobení rôznych vplyvov je takmer nemožné. A omnoho zložitejšie je to pri riadení viacerých samostatných jednotiek pohybujúcich sa v teréne a plniacich rôzne úlohy na základe určitých, nie vždy rovnakých, požiadaviek. V mnohých spoločnostiach preto riadenie pracovných čiat v teréne neprebíha efektívnym spôsobom a spoločnosť tak prichádza často o nemalé finančné a ľudské zdroje, ktoré by mohli byť využité na iných miestach. Takáto situácia môže nastať v ktorejkoľvek oblasti týkajúcej sa riadenia pracovných čiat – od jej prognózovania, cez plánovanie a rozvrhovanie, až po realizáciu analýz vykonávaných prác. Proces, ktorý je výrazne zameraný na riadenie zdrojov, je plný potenciálnych neplánovaných zvyšovaní nákladov, súvisiacich s realizovanými službami. Nezáleží na tom, aký CRM alebo ERP systém energetickej spoločnosti používa, tieto systémy nedokážu zabrániť spomínaným neefektívnostiam, čo často vedie až k zhoršeniu kvality poskytovaných služieb.

V tomto smere prináša spoločnosť IBM proces WorkForce Management (WFM), ktorý v prostredí energetickej distribučnej spoločnosti zaisťuje realizáciu práce/pracovných príkazov súvisiacich s plánovanými a operatívnymi činnosťami v distribučnej sieti na zaistenie jej optimálneho chodu.

Marián Hvišč, IBM Slovensko (ČR, referencia): „Skúsenosti v oblasti WFM máme aj zo susednej Českej republiky, kde sme implementovali komplexný projekt riešenia v prostredí energetickej distribučnej spoločnosti. Nebolo to vôbec jednoduché, pretože išlo o najväčšiu implementáciu Workforce Manažmentu s optimalizáciou alokácie pracovných príkazov v regióne strednej a východnej Európy, pričom prostredie spoločnosti tvorilo približne 1000 pracovníkov, čo je asi 500 posádok. Implementácia obsahovala plnú obojstrannú integráciu so systémami pre správu siete, akými sú účtovníctvo, asset management, či skladové hospodárstvo, vrátane obojstrannej integrácie s HR systémom a dochádzkovým systémom.“

Hlavné výhody Workforce Managementu:

1. Podpora automatického plánovania

- Optimálna alokácia úloh montérovi/posádke (minimalizácia prejazdových vzdialeností a časov medzi úlohami, alokácia práce na zdroje s minimálnymi nákladmi, využitie zdrojov naprieč regiónmi energetickej spoločnosti...).
- Prepočet plánu podľa prichádzajúcich prioritných pracovných príkazov, napr. riešenie poruchových stavov (prevádzka v prostredí integrovanej organizácie, ktorá rieši ako operatívne zásahy, tak aj plánované činnosti).

2. Online monitoring stavu riešených pracovných príkazov naprieč regiónmi energetickej spoločnosti a zdrojov

3. Automatizácia spätného monitoringu

- Reporting o zrealizovanej práci z terénu v elektronickej podobe s maximálnym využitím číselníkových štruktúr (montér je tak schopný pohodlne poskytnúť kvalitné informácie o zrealizovanej práci, technik/koordinátor to prípadne v elektronickej forme doplní a schvaľuje).
- Automatizácia vyplňania formulárov o povinnej preventívnej údržbe (reporting

daný legislatívnymi požiadavkami a internými smernicami).

4. Dlhodobé plánovanie zdrojov/posádok na základe zrealizovaných činností (forecasting pracovného vyťaženia, realizovaný extrapoláciou historických dát do budúcnosti)

5. Analýza dát zrealizovaných pracovných príkazov (prevádzkový reporting, generovanie noriem ...)