

שלה יהוו את הפלטפורמה לעולם המובייל - הן ל-B-to-C והן ל-B-to-B", אמר וסיפר על פרויקט ניידות שנערך על בסיס טלפונים חכמים עבור 400 טכנאים בחברת מקורות. פרויקטים דומים בעולם, ציין, מאפשרים למשל לבנק גדול באפריקה לתת לפקידים שלו מערכות ניידות חכמות שמגיעות למקומות נידחים ולהפוך אותם לבנק נייד, המשרת אלפי לקוחות שיש להם כסף - אבל אין סניף בנק באזור מגוריהם.

דיווחים ותמונות נוספות מנכס מלטה בפורטל החדשות של אנשים ומחשבים www.pc.co.il

"קבלת הצעות מלקוחות, עובדי סאפ ושותפים עסקיים, מאפשרת לחברה להיות קרובה הרבה יותר למשתמשיה ולהמחיש להם שכיום הם יכולים לאמץ טכנולוגיות של סאפ ללא חשש מכניסה לפרויקטי פיתוח ארוכי טווח".

בהתייחסו לפלטפורמת HANA, אותה הגדיר כאחד התחומים החדשניים שבהם עוסקת סאפ, אמר מלבסקי, כי עד סוף השנה ירצו היחידות העסקיות (Business Suites) ממדף המוצרים של סאפ על HANA. בהמשך, דיבר מלבסקי על תחום המובייל: "סאפ הצהירה, כי הפתרונות

אדוונטק הטמיעה פתרון אופטימיזציה לשיבוץ טכנאים ואנשי שירות ב-013 נטוויז'ן; ההיקף: מאות אלפי שקלים

הפתרון, שמבוסס על מערכת של קליקסופטוור, סייע לתהליך התייעלות משמעותי ב-013 נטוויז'ן, לרבות קיצור זמני השהות של הטכנאים בבתי הלקוחות, הקטנת שיעור האיחורים בפגישות עם לקוחות שדרשו שירות וייעול הקצאת כוח האדם ♦ שמוליק לשם, מנכ"ל חטיבת סאפ באדוונטק: "על סמך ניסיון רב שצברנו בהטמעת פרויקטי סאפ ו-ERP, למדנו שבניהול כח אדם בחברה מרובת עובדים, שם המשחק הוא אופטימיזציה של המערכות העוסקות בכך"

בקשיי אופטימיזציה מהותיים בניהול מאות הטכנאים, אנשי השטח והשירות שלה. הבקרה היתה חלשה, השליטה לא היתה מלאה, זמן שהות הטכנאים אצל הלקוח היה ארוך מאוד ו-10% מסך קריאות השירות לוו באיחורים של הטכנאי. כל זה מתרגם, בין היתר, לבזבז של משאבים יקרים, כמו דלק ושעות נוספות."

בעבודה משותפת עם נציגי החברה והנהלתה, ובראשם רפי פורן - סמנכ"ל בכיר ב-013-נטוויז'ן, הוצבו יעדים ברורים להתייעלות וחיסכון, לרבות גידול במספר המשימות לכל טכנאי, מבלי לפגוע ברמת השירות. לשם הסביר, כי המערכת של קליקסופטוור - חברה ישראלית שנשחרת בנאסד"ק ומפעילה מרכז פיתוח בארץ, מספקת כלים לטיפול כולל בשיבוץ אנשי השטח, תזמון מדויק יותר בביקור לקוחות, זמן שהות קצר יותר בבית הלקוח וניוד נכון של העובדים. "אחד הדברים הייחודיים במערכת הוא יכולת התמשקות למערכות ה-CRM וה-ERP של החברה", הסביר לשם.



שמוליק לשם

"כך, הטכנאים מקבלים את המידע על קריאות השירות מבעוד מועד ורואים את הקריאות על גבי שורה של ממשקים ניידים". על פי נתוני 013-נטוויז'ן, הפרויקט הוביל לירידה של עקומת האיחורים והביטולים ל-6%, ציין לשם, והוסיף כי כל טכנאי מבצע מעתה שבע משימות מדי יום במקום חמש - צעד המתבטא בחיסכון של 84 אגורות לכל זמן שהות מקוצר והתקנה. "המסקנה שלנו מסיפור לקוח זה היא, שבכל מצב ובכל פרויקט צריך להקשיב ללקוח, להבין את הצרכים העסקיים שלו ולהתאים לו פתרון".

*** הכותב הוא שליח אנשים ומחשבים למלטה**

אדוונטק סיימה בימים אלו פרויקט רחב היקף להטמעת פתרון אופטימיזציה והתייעלות לשיבוץ כח אדם ב-013-נטוויז'ן מקבוצת סלקום. הפתרון, שמבוסס על מערכת של חברת קליקסופטוור (Click Software) - המיוצגת בישראל באופן בלעדי על ידי אדוונטק, סייע לתהליך התייעלות משמעותי ב-013-נטוויז'ן. כך, בין היתר, הביא הפתרון לקיצור זמני השהות של הטכנאים בבתי הלקוחות, להקטנת שיעור האיחורים בפגישות עם לקוחות שדרשו שירות ולייעול הקצאת כוח האדם. היקפו הכספי של הפרויקט, שארך פחות מחצי שנה, נאמד במאות אלפי שקלים, כאשר החיסכון הישיר ל-013 נטוויז'ן מוערך בהיקפים גדולים הרבה יותר מדי שנה.

את פרטי הפרויקט חשף **שמוליק לשם**, מנכ"ל חטיבת סאפ (SAP) באדוונטק, בכנס הבכירים שערך פורום C3 של אנשים ומחשבים בסוף השבוע באיי מלטה. לשם דיבר במליאת היום השני של הכנס, שנעלל אמש (ב'). לאירוע, שנותנת החסות הראשית

בו היתה סאפ, הגיעו מנמ"רים מקרב לקוחות ומשתמשי סאפ ומנהלים בכירים מקרב השותפים העסקיים של החברה בישראל. את הכנס הנחה פלי הנמו, נשיא ויזם קבוצת אנשים ומחשבים.

"על סמך ניסיון רב שצברנו בהטמעת פרויקטי סאפ ו-ERP, למדנו שבניהול כח אדם בחברה מרובת עובדים, שם המשחק הוא אופטימיזציה של המערכות העוסקות בכך. האופטימיזציה מביאה להתייעלות משמעותית, כפי שקרה ב-013-נטוויז'ן ובלקוחות אחרים של אדוונטק", הוסיף לשם. בהמשך הרצאתו, פירט את המצב ב-013-נטוויז'ן בטרם החליטה לצאת לפרויקט: "החברה נתקלה