

## **Výsledky BPM projektu v nadnárodní telekomunikační společnosti poskytující komplexní služby**

Zavedení BPM systému přineslo kromě nižších provozních nákladů také spoustu výrazných zlepšení procesů zejména v oblasti poskytování služeb, což se v důsledku projevilo pozitivně i na spokojenosti zákazníků. Díky BPM systému došlo například ke:

- Zkrácení objednávkového cyklu ze 3 týdnů na méně než 2 dny.
- Proces uzavírky tržeb byl redukován z 10 na 6 pracovních dnů
- Zavedení tabulek pro reporting o prodejích snížilo náklady, které dříve vznikaly kvůli odchylkám ve výkaznictví.

Dále byl redukován proces zpracování požadavku o 70 %, a stejně tak v oblasti došlo ke snížení intervalu tvorby objednávek, a to o 55 %.

Toto zlepšení obchodních procesů přineslo již v první fázi implementace velkou návratnost investice např.:

- Pro přepínací služby 911 dokonce o 3 000 %.
- V oblasti rezervačních požadavků 2 300 %.
- V okruhu speciálních prodejních nabídek se vyšplhala na 1 000 %.
- V oblasti nasazování infrastruktury IP sítí byla návratnost za první rok ve výši 333 %.

Díky svižnějšímu zavádění nových procesů a lepšímu měření základních operací BPM projekt celkově podpořil růst podniku a rychlejší uvádění nových produktů na trh. Zajištění zasíťování redukovalo sadu předdefinovaných případů z 92 na 12, což přineslo zkrácení dodací lhůty o 70 %.

BPM umožnil integrovat procesy s řadou klíčových systémů. První fáze implementace přitom proběhla za méně než 100 dní (do CRM, řízení zásob a účtování).

Ke všem výhodám je v neposlední řadě ještě třeba započítat, že se zavedením BPM systému došlo zároveň ke snížení potřeby na rozsah IT podpory.

### **Shrnutí nejdůležitějších přínosů**

- Nižší provozní náklady
- Rychlejší zavádění nových produktů na trh
- Zkrácení času dodávek
- Nižší nároky na IT podporu