

A MAGYAR POSTA PROJEKT



Évente:

800 000 ügy
2 400 felhasználó
8 ügyviteli folyamat
600 000 rögzített dokumentum
50 000 000 kitöltött metaadatmező
több, mint **300 000** formalizált sablon levél elkészítése

A **Magyar Posta Zrt.** Magyarország egyik legnagyobb szolgáltató cége. Működésének összetettségét mutatja, hogy országosan a levél- és csomagküldési szolgáltatás mellett részt vesz a hírlapterjesztésben, banki és biztosítási termékeket forgalmaz, logisztikai feladatokat lát el, digitalizációs központot üzemeltet és letéti szolgáltatást biztosít. 3200 településen 2700 szolgáltatóhelyen évente 24 millió csomagot és 100 millió levelet kézbesít.

A FELKÉRÉS: INFORMATIKAI TÁMOGATÓ MEGOLDÁS BEVEZETÉSE

A FELADAT:

A Magyar Posta vállalati filozófiájából adódóan kiemelt figyelmet fordít az ügyfélkommunikációra, panaszkezelésre, kártérítési igények kezelésére, hatósági megkeresések gyors megválaszolására.

A vállalat méreteiből adódóan a szerteágazó szolgáltatások miatt egy-egy feladat megoldása rendkívül hosszadalmas eljárást igényelt. A Magyar Posta Zrt. ezért informatikai támogató megoldást keresett, hogy felgyorsítsa és leegyszerűsítse a belső ügyviteli folyamatokat, felhasználóbarát megoldást adva a több, mint 2200 kolléga kezébe.

ELVÁRÁSOK A RENDSZERREL SZEMBEN:

- olyan műszaki megoldás legyen, ami az összes termékre, szolgáltatási típusra és minden kivételre egységes kezelési módszertant biztosít
 - a rögzítésre és kivizsgálásra
 - statisztikák és mérések elkészítésére
- támogassa sablonizált válaszok készítését
- használata során épüljön fel egy központi tudásbázis
- rugalmasan alkalmazkodjon a folyamatosan változó igényekhez, mindezt fejlesztői támogatás nélkül tudja megvalósítani
- legyen képes valós idejű adatszolgáltatásra, folyamatokra, emberekre, szolgáltatásokra és szolgáltatás szintekre vonatkozóan (SLA) egyaránt.



AZ ELŐRE MEGFOGALMAZOTT VEZETŐI CÉLOK

- 1) Egyedi fejlesztés nélkül dobozos alkalmazás bevezetése az összes termékre és szolgáltatásra vonatkozóan.
- 2) Fejlesztői támogatás nélküli hatékony adaptáció változó környezethez, növekvő terheléshez.
- 3) Távoktatható, könnyen kezelhető rendszer.
- 4) Nagyvállalati informatikai kialakítás, 10 rendszer szerves integrációja.

AZ ANDOC MEGOLDÁS

- 1) 8 folyamat, 10 ügyviteli adatrögzítési rendszer komplex együttesébe szervezett sztenderd és egyedi ügyviteli támogatás kialakítása.
- 2) Egyedi elvárások hatékony kezelése: több ezer szerep kialakítása, sok száz metaadat mező és a hozzájuk kialakított több ezer egyedileg beállított folyamati állapot bevezetése.
- 3) Új igényekhez, változásokhoz, igények pontosításához nagyon gyors alkalmazkodás; fejlődés beruházás nélkül.
- 4) Egyszerű, hatékony oktatás után egyidejű indulás az összes termékkel kiváltotta az Excel nyilvántartásokat, Worldben készülő válaszleveleket, Outlookban történő feladat kiosztást, file szerveren tárolt vizsgálati eredményeket, Accessben készített statisztikákat.