

HAB Workforce Management – zarządzanie pracownikami w terenie

Case study
MPWiK
Wrocław

Część Orange Polska



orange™



HAB Workforce Management – zarządzanie pracownikami w terenie

Zarządzanie pracownikami terenowymi w przedsiębiorstwach użyteczności publicznej powinno być sprawne i efektywne. To szczególnie ważne dla zapewnienia możliwie niskiego kosztu obsługi zleceń serwisowych i dużego komfortu mieszkańców. Podstawą jest wiarygodność gromadzonych danych oraz sprawny przepływ informacji, umożliwiający tworzenie precyzyjnych harmonogramów pracy.



W tym celu Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji we Wrocławiu wdrożyło HAB Workforce Management – innowacyjne i elastyczne rozwiązanie informatyczne, które pozwala zautomatyzować obsługę zaplanowanych zdarzeń i zarządzać zespołami pracowników w terenie.

MPWiK Wrocław jest miejską spółką z ponad 150-letnią tradycją, która dostarcza wodę i odbiera ścieki, a swoimi działaniami obejmuje nie tylko Wrocław, ale także kilka gmin ościennych. Wykorzystuje innowacyjne technologie do świadczenia usług na wysokim poziomie. Obecnie obsługuje blisko 8 tysięcy zdarzeń rocznie – w tym awarii i planowanych prac na sieci wodociągowo-kanalizacyjnej oraz 40 tysięcy zadań remontowych w obiektach i urządzeniach technologicznych przedsiębiorstwa. Tak duża liczba prac na rozległym terenie wymaga precyzyjnego planowania i zarządzania zasobami ludzkimi.



Problemy i wyzwania

Podobnie jak w wielu innych przedsiębiorstwach, obsługa zleceń realizowana przez brygadę MPWiK Wrocław opierała się do tej pory na pobraniu wydruków zleceń od mistrza. Raportowanie statusu z wykonanych prac wykonywano pisemnie lub przez bezpośredni kontakt z planistami. Powodowało to:

- problemy w przepływie informacji,
- spowolnienie procesu obsługi zleceń,
- brak kompletnej dokumentacji zdjęciowej oraz raportów z zrealizowanych zdarzeń,
- marnowanie czasu, papieru i pieniędzy.

Nowe rozwiązanie musiało integrować wiele istniejących dotąd systemów, w tym:

- informacji przestrzennej – GIS,
- klasy ERP, który gromadzi dane o środkach trwałych, planowanych i bieżących nieobecnościach pracowników czy posiadanych uprawnieniach, np. elektrycznych,
- monitoringu floty,
- kontroli czasu pracy.



Wdrożenie

BlueSoft – część Orange Polska – wdrożył w Miejskim Przedsiębiorstwie Wodociągów i Kanalizacji we Wrocławiu rozwiązanie do zarządzania zespołami pracowników w terenie – HAB Workforce Management.

1. Pierwszy etap wdrożenia zawierał analizę procesów oraz potrzeb MPWiK Wrocław, czego wynikiem był dostarczony prototyp rozwiązania. Umożliwiło to weryfikację założeń i ewentualną korektę wymagań.

2. Tym samym na drugim etapie wdrożony system został pozbawiony błędów lub nieprzewidzianych sytuacji, często pojawiających się we wczesnej fazie analizy.

Rozszerzenie wdrożenia

Po potwierdzeniu korzyści wynikających z wprowadzenia systemu HAB w obszarze eksploatacji sieci wodociągowo-kanalizacyjnej wdrożono także system w obszarze remontów obiektów technologicznych i maszyn należących do MPWiK. Biorą one udział w procesie produkcji wody i oczyszczania ścieków, integrując się z systemem ERP w przedsiębiorstwie.



Efekty i korzyści

Wdrożenie systemu do zarządzania brygadami w terenie oraz wykonywania prac planowych i eksploatacyjnych w obiektach technologicznych umożliwiło zwiększenie wydajności obsługiwanych zleceń serwisowych i skróciło czas odprawiania brygad. Elektroniczne harmonogramy pozwoliły na efektywną kontrolę czasu pracy brygad i wzrost wydajności pracy planistów.

Wdrożenie rozwiązania w MPWiK przyniosło realne korzyści:

- poprawę sprawności procesu zarządzania zadaniami i zwiększenie satysfakcji klienta końcowego z jakości obsługi dzięki skróceniu czasu realizacji zadań,
- optymalizację kosztów dzięki zwiększeniu liczby zadań obsługiwanych przez jedną brygadę, skrócenie czasu dojazdów i lepsze planowanie pracy oraz doboru materiałów niezbędnych do wykonania zadania,
- dostęp do aktualnej informacji o wykonanych i planowanych zadaniach oraz możliwość zarządzania wszystkimi brygadami z jednego miejsca,
- prowadzenie kontroli i nadzoru przez zbieranie szczegółowych informacji o procesach, tworzenie rankingów brygad z możliwością określenia ich „specjalizacji”,
- poprawę ergonomii pracy przez:
 - intuicyjną w obsłudze aplikację mHAB na telefon lub tablet dla brygady,
 - dobieranie składu brygad na podstawie informacji o obecności w pracy oraz zaplanowanych urloпах i aktualnych nieobecnościach pracowników.



Efekty i korzyści

W pierwszym roku po wdrożeniu liczba zrealizowanych zleceń zwiększyła się o 12% do ok. 5,5 tysiąca.

W kolejnym roku zespoły remontowe były w stanie obsłużyć już 8 tysięcy zdarzeń w sieciach wodociągowej i kanalizacyjnej. Oznacza to wzrost wydajności o blisko 40%, co jednoznacznie pokazuje, że dzięki analizie procesu i wprowadzonym usprawnieniom MPWiK Wrocław realizuje coraz więcej działań, wykorzystując te same zasoby.



Wszyscy pracownicy uczestniczący w procesie uzyskali wgląd do bieżących harmonogramów i informacji na temat zadań.



Brygady wiedzą, ile dokładnie mają czasu na wykonanie zadania. Mogą również wyjaśnić planiście powód niedokończenia prac lub odrzucenia realizacji zadania.



Umożliwienie przesyłania dokumentacji zdjęciowej i plików powoduje, że brygady otrzymują jasne wskazówki i instrukcje działania, a do planistów wysyłane są zdjęcia z terenu, uzupełnione o komentarze.



Okiem klienta

MPWiK Wrocław zarządza ponad 2 tysiącami kilometrów sieci wodociągowej oraz ponad 1,5 tysiącem kilometrów sieci kanalizacyjnej, obsługuje blisko 8 tysięcy zdarzeń eksploatacyjnych na obu sieciach, które trzeba zdiagnozować i zaplanować. Jednym z priorytetów działalności spółki jest minimalizacja czasu trwania awarii. W realizacji tego zadania wspierają MPWiK między innymi systemy HAB, mHAB i rHAB, z których korzysta ponad 200 pracowników.

Piotr Słomianny, CFO/CIO MPWiK S.A. we Wrocławiu

Obowiązek uzupełniania bazy elektronicznie w BDO (krajowa baza danych o produktach i opakowaniach oraz o gospodarce odpadami) wszedł w życie w styczniu 2020 roku. MPWiK jako jedna z pierwszych firm przygotowała gotowe formularze w aplikacji mHAB do wystawiania kart przewozu odpadów. Zadaniem brygady jest tylko wybór rodzaju odpadu, określenie jego wagi oraz dodanie numeru rejestracyjnego pojazdu. Pozostałe elementy formularza uzupełniane są automatycznie domyślnymi wartościami, następnie formularz przechodzi do systemu BDO przez API wystawione przez BDO. Zaprojektowane przez MPWiK Wrocław rozwiązanie pozwala na proste i szybkie dostosowanie do zmieniających się warunków, np. do firm, z którymi podpisywane są nowe umowy na przewóz odpadów, czy do nowych wytycznych co do rodzaju odpadu, jaki jest wytwarzany.

