

STUDIUM PRZYPADKU

SIÓDEMKA

Zawsze patrz kilka kroków w przyszłość swojej firmy

Główne wyzwania biznesowe firmy

Dużą konkurencją w branży przesyłek kurierskich oraz koniecznością rywalizacji z globalnymi firmami zmusza do stosowania najnowszych rozwiązań zwiększających efektywność, szybkość i jakość obsługi klienta.

Zastosowane rozwiązanie

Budowa nowoczesnego, wyprzedzającego potrzeby biznesu środowiska telekomunikacyjnego, w oparciu o rozwiązania IP VPN i ścisłą współpracę z TP

Osiągnięte korzyści biznesowe

- Utrzymanie wysokiej jakości obsługi mimo szybkiego wzrostu liczby klientów
- Lepsza obsługa klienta dzięki konwergencji systemów informatycznych i niższe koszty – wszystko oparte na IP
- Znaczące usprawnienie procesów komunikacji w firmie (wideo konferencje, komunikatory).
- Rozwijanie nowych usług na bazie istniejącej technologii
- Przygotowanie firmy na wzrost



Siódemka to jedna z najszybciej rosnących firm kurierskich na polskim rynku – w dużej mierze dzięki umiejętnemu wykorzystaniu nowoczesnych rozwiązań i usług komunikacyjnych. Strategicznym partnerem firmy jest Grupa Telekomunikacja Polska.

Stawiaj na wymagających, stymulujących cię do rozwoju klientów, testuj nowe rozwiązania i inwestuj w infrastrukturę IT tak, by mogła obsłużyć potrzeby które pojawią się dopiero za kilka lat. To trzy lekcje, których każda firma może nauczyć się od „Siódemki”, jednej z najszybciej rozwijających się w Polsce firm kurierskich. „Siódemka” zawsze starała się testować u siebie nowe rozwiązania, a poszukiwanie „jeszcze lepszego” to część jej kultury organizacyjnej.



Siódemka

Firma kurierska Siódemka zajmuje się przewozem przesyłek: miejskich, krajowych i zagranicznych już od ponad 10 lat. Czterdzieści lokalnych przedstawicielstw zapewnia serwis na obszarze całej Polski. Od 2005 r. firma wprowadziła wiele wdrożeń zwiększających jej efektywność, od zarządzania dokumentami, po zarządzanie jakością i CRM. Od 2007 r. prowadzi usługę dedykowaną dla dużych klientów - liderów na rynku finansowym: Vip Kurier. Wysoka jakość usług jest potwierdzona wieloma certyfikatami ISO.

Siódemka wie, jaką firmą chce być za kilka lat i przewidując rozwój branży korzysta z nowych technologii telekomunikacyjnych tak, by już dziś przygotować się na przyszłość.

Siódemka działa w bardzo w Polsce konkurencyjnej branży przewozów kurierskich i jest jedną z dwóch dużych rodzimych firm, które z powodzeniem rywalizują z obecną rynkową międzynarodową konkurencją. Pod wieloma względami to firma spora: ma 43 oddziały w całym kraju i zatrudnia ponad 1200 pracowników. W 2007 r. jej obroty wzrosły dwukrotnie. Tak szybki wzrost to zasługa strategii, która odróżnia Siódemkę od konkurencji i pozwala budować stabilny biznes. A także filozofii działania, która każe firmie testować nowe rozwiązania i stale poszukiwać ulepszeń najważniejszych dla biznesu procesów.

Strategia koncentracji

Siódemka powstała w 1998 r. i w pierwszym roku działalności przesłała 3,1 tys. paczek. Dziś każdego dnia obsługuje prawie cztery razy więcej przesyłek. Rocznie około 700 kurierów przewozi 3,2 mln paczek. Mimo niemałej już skali, Siódemka nadal szybko rośnie. - *Nasza sprzedaż zwiększa się w tempie kilku, a bywa, że i kilkunastu procent miesięcznie. Wszelkie decyzje biznesowe, a szczególnie inwestycyjne, podejmowane są ze świadomością, że za rok będziemy firmą znacznie większą niż dzisiaj* – mówi Adam Major-Mochnacki, dyrektor finansowy.

Szybki wzrost to zasługa dobrej strategii i jej realizacji. Siódemka stawia na wysoką jakość obsługi klienta i zadowolenie z usługi. To jeszcze nic nowego, bo podobną strategię ma wiele firm kurierskich, a wysoka jakość usług to warunek utrzymania się w branży. Za tym strategicznym wyborem idzie jednak również specjalizacja. Siódemka postanowiła skoncentrować się na klientach najbardziej wymagających, wymagających od firmy kurierskiej największej wartości dodanej. Od kilku lat obsługa strategicznych klientów z sektora finansowego, m.in. banków internetowych jest filarem jej strategii wzrostu. - *Obsługujemy klientów z branży finansowej, dla których cena usług jest tylko jednym z wielu wyznaczników atrakcyjności partnera. Równie ważna jest dla nich sprawność operacyjna, dojrzałość firmy do świadczenia zaawansowanych usług, elastyczność biznesowa i organizacyjna, wsparcie informatyczne, zdolność do zapewnienia bezpieczeństwa informacji* – mówi Michał Malanowicz, dyrektor IT w Siódemce.

Doskonałość operacyjna

Obsługa tych klientów daje firmie stabilne przychody, pozwala odróżnić się od konkurencji i stymuluje rozwój. Ale wymaga również zdecydowanie większych nakładów. Siódemka wprowadziła m.in. VIP Kurierów, dedykowanych wyłącznie do obsługi strategicznych klientów; pracuje również nad indywidualizowanymi rozwiązaniami. Podstawą jest jednak sprawność operacyjna. Ta zaś jest niemożliwa bez nowoczesnych narzędzi komunikacji, działających w dodatku w jednym środowisku. - *Mieliśmy tego świadomość od początku, dlatego nie patrzymy na to, gdzie firma jest dzisiaj, ale staramy się zobaczyć jej miejsce na rynku za kilka lat, tak projektując rozwiązania IT i komunikacyjne, by sprawdzały się przy znacznym wzroście operacji* – mówi Michał Malanowicz.

W stronę sieci wielousługowych

W każdej firmie działa jednocześnie wiele systemów i urządzeń wykorzystywanych do obsługi klienta i zarządzania działalnością operacyjną. Telefon, faks, telefon komórkowy, poczta elektroniczna, komunikator internetowy, terminale wideokonferencyjne, aplikacje biznesowe – jeszcze do niedawna prawie każde wymagało dedykowanej sieci, a współpraca ich ze sobą była co najmniej trudna. Wysokie koszty budowy i utrzymania oddzielnych infrastruktur doprowadziły do powstania koncepcji sieci konwergentnych, umożliwiających komunikację jednocześnie na wiele sposobów. Ich wdrażanie i udoskonalenie też zajęło trochę czasu, więc sieci wielousługowe to „wynalazek” ostatnich lat.

Przewidując wzrost skali usług, Siódemka już kilka lat temu rozpoczęła budowę zrębów nowoczesnego środowiska telekomunikacyjnego. Jako jeden z pierwszych klientów - w 2005 r. - uczestniczyła w testowaniu wdrażanych przez TP usług IP VPN. Tamte doświadczenia upewniły firmę, że IP VPN jest technologią obiecującą, i że można na niej oprzeć długofalową strategię budowy infrastruktury telekomunikacyjnej. *„W czasie, gdy wdrażaliśmy ogólnokrajową sieć IP VPN nie mieliśmy pewności, jak potoczą się sprawy naszego biznesu i technologii. Okazało się, że IP VPN jest sprzymierzeńcem szybkiego wzrostu i elastyczności – czyli naszego podejścia do prowadzenia działalności”* – mówi Jerzy Śliwa, prezes Siódemki.

Rozwiązanie zintegrowane

Sieć IP VPN potrzebna była Siódemce z kilku powodów. Podstawową potrzebą było zapewnienie odpowiedniej jakości łącz dla aplikacji biznesowych, w tym przede wszystkim systemu logistycznego. *„Potrzebowaliśmy niezawodnej infrastruktury dla naszego podstawowego systemu biznesowego, który zawsze powinien działać stabilnie i wydajnie. Inwestowanie w aplikacje o krytycznym znaczeniu mija się z celem, jeśli mają działać w sieci o słabych parametrach lub takiej, którą trzeba często poprawiać. Celem było długofalowe bezpieczeństwo i możliwość powiększania naszej sieci przy zachowaniu parametrów jakościowych”* – mówi prezes Śliwa. Inwestycja w nową sieć była potrzebna tym bardziej, że w planach była dalsza rozbudowa systemu logistycznego oraz wdrożenie kolejnych aplikacji, w tym CRM. Sieć WAN musiała także sprostać wzrostowi wykorzystania poczty elektronicznej i dostępu do Internetu. W planach było także wykorzystanie sieci WAN do archiwizowania wszystkich zapisów wideo z kamer przemysłowych zainstalowanych w magazynach. Siódemka potrzebowała także niezawodnej sieci dla usług telefonii IP. Technologia VoIP, bez względu na implementację, jest czuła na zmienność opóźnień, zatem poszukiwanie rozwiązania dającego gwarancję jakości było naturalne.

Nowoczesna platforma telekomunikacyjna

Po kilku latach szybkiego wzrostu Siódemka dojrzała do kolejnych zmian w infrastrukturze sieciowej i usługowej. Określiła także swoje potrzeby w dziedzinie komunikacji na kilka najbliższych lat – zarówno jeśli chodzi o zakres funkcjonalny, jaki poziom jakości i bezpieczeństwa. *„Usługi IP VPN sprawdziły się i zamierzam zamierzać nadal z nich korzystać. Dziś jednak, znacznie lepiej niż kiedyś, wiemy jak wykorzystać oferowane przez nie możliwości”* – mówi Michał Malanowicz.

„Gdybyśmy nie mieli tych wczesnych doświadczeń z TP, i nie podjęli decyzji o budowie tej sieci, nie osiągnęlibyśmy obecnej skali w tym tempie. Komunikacja zwiększa sprawność, sprawność zwiększa przychody, a większe przychody pozwalają szybciej realizować inwestycje, zatrudniać nowych ludzi itd. – to wszystko jest ze sobą powiązane”

Jerzy Śliwa,
Prezes Zarządu
Siódemka Sp. z o.o.

Sieć WAN Siódemki stanie się w najbliższym czasie jednym z kluczowych elementów nowego rozwiązania telekomunikacyjnego, w którym telefonia stacjonarna będzie przeplatać się z telefonią komórkową, wideokonferencjami, funkcjami telecentrum i wieloma innymi usługami. *„Sytuacja biznesowa dojrzała do tego, aby dotychczasowy system, który był jedynie systemem telefonicznym, wymienić na system komunikacyjny o większym zakresie funkcji. Postawiliśmy na ofertę grupy TP, która zawiera wiele interesujących nas elementów”* – mówi Michał Malanowicz. W ramach umowy z TP Siódemka wdraża nowoczesną platformę komunikacyjną opartą na urządzeniach sieciowych Cisco i oprogramowaniu Cisco Call Manager. Decyzja została poprzedzona analizą przewidywanych potrzeb w dziedzinie komunikacji oraz drobiazgową analizą rynku dostawców takich usług. *„Zależało nam na tym, aby jedna platforma zapewniała nam możliwie najwięcej funkcji. Konsolidacja usług będzie dla nas korzystna, podobnie jak miało to miejsce w przypadku konsolidacji sieci w ramach IP VPN”* – tłumaczy Michał Malanowicz.

Na nowej platformie

Platforma Cisco zapewnia bardzo bogatą listę funkcji telefonii IP – zarówno dla telefonów korzystających z przewodowej sieci Ethernet, jak i z radiowej sieci Wi-Fi. Integracja z sieciami Wi-Fi ma dla Siódemki kluczowe znaczenie, ponieważ firma zamierza korzystać z telefonów komórkowych i terminali mobilnych działających zarówno w sieciach GSM, jak i Wi-Fi. *„Takie połączenie uprości komunikację w firmie i pozwoli przyspieszyć niektóre procesy. Gdy nasz kurier pojawi się w oddziale z terminalem, będzie mógł w mgnieniu oka dokonać synchronizacji z systemem logistycznym i pobrać dane dotyczące kolejnej partii przesyłek. Niezależnie od tego, będziemy mogli ograniczyć koszty połączeń – gdy osoba znajdzie się w zasięgu sieci Wi-Fi, wszystkie połączenia będą realizowane przez nią”* – mówi Michał Malanowicz. Ta sama platforma posłuży Siódemce do uporządkowania i przygotowania na wzrost firmowego telecentrum, w którym pracuje dziś 19 osób. Umożliwi m.in. zarządzanie kolejkami połączeń na podstawie ważności klienta oraz poziomu kompetencji agentów. Zanim połączenie zostanie przekazane do konkretnego pracownika, na jego ekranie pojawią się wszystkie ważne informacje z systemu CRM.

Jeśli liczyć, to wszystko

Na wybór rozwiązania Cisco połączonego z usługami TP miały wpływ symulacje kosztów użytkowania kilku konkurencyjnych rozwiązań, obejmujące całkowite wydatki w okresie 3 lat. *„Braliśmy pod uwagę kilka różnych systemów komunikacyjnych opartych na IP, w tym m.in. wywodzące się z projektu open source. Zakup i wdrożenie tego rozwiązania byłoby tańsze, ale gdy wzięliśmy pod uwagę wszystkie koszty użytkowania, relacje cenowe odwróciły się”* – mówi Michał Malanowicz. Oferta TP była dla Siódemki atrakcyjna dlatego, że pozwalała objąć umową nie tylko urządzenia, telefony i oprogramowanie, ale także zarządzanie routerami w centrali i oddziałach, łącza oraz usługi kolokacyjne dla routerów. *„W ramach jednej umowy uzyskaliśmy kompleksową usługę: bogactwo funkcji i ich pełną wzajemną integrację, możliwość prostej integracji systemu komunikacyjnego z aplikacjami biznesowymi, a także pełną obsługę administracyjną platform sieciowych WAN i łącz. Wszystko to w ramach z góry ustalonej, stałej opłaty miesięcznej. Jeśli tak właśnie się to policzy, oferta TP staje się bezkonkurencyjna”* – tłumaczy Michał Malanowicz

„Nasza sprzedaż rośnie w tempie kilku, a bywa, że kilkunastu procent miesięcznie. Wszelkie decyzje biznesowe, a w szczególności inwestycyjne, podejmowane są ze świadomością, że za rok będziemy firmą znacznie większą niż dzisiaj.”

Adam Major-Mochnacki,
dyrektor finansowy
Siódemka Sp. z o.o.

„W ramach jednej umowy uzyskaliśmy kompleksową usługę: bogactwo funkcji i ich pełną wzajemną integrację na platformie Cisco, możliwość prostej integracji systemu komunikacyjnego z aplikacjami biznesowymi, a także pełną obsługę administracyjną platform sieciowych WAN i łącz. Wszystko to w ramach stałej opłaty miesięcznej. Jeśli tak właśnie się to policzy, oferta TP staje się bezkonkurencyjna.”

Michał Malanowicz,
Dyrektor Działu IT,
Siódemka Sp. z o.o.

Zdecydowały także względy bezpieczeństwa. Zachowanie najwyższego poziomu bezpieczeństwa informacji i komunikacji to dla Siódemki jeden z ważniejszych wymogów: również z uwagi na współpracę z klientami z sektora finansowego. Firma szyfruje nie tylko komunikację w sieci, ale także zawartość twardych dysków komputerów. Pod koniec 2007 r. Siódemka – jako jedna z pierwszych firm w Polsce uzyskała od niemieckiej firmy Decra certyfikat na zgodność systemu ochrony informacji z najnowszą normą ISO 27000.

Firma non-stop

Siódemka działa na rynku usług, w których dostarczaniu nie ma przerwy. Wszelkie działania operacyjne – oraz inwestycyjne trzeba zatem prowadzić w taki sposób, aby zapewnić ciągłość jej funkcjonowania. Oprócz własnego centrum danych, firma wynajmuje powierzchnię w serwerowni TP. Jeśli z jakiegokolwiek powodu serwery w centrali ulegną awarii lub staną się niedostępne dla użytkowników aplikacji, następuje natychmiastowe przełączenie do lokalizacji zapasowej. Wynajem serwerów okazał się dla Siódemki opcją nieporównywalnie tańszą, a równie wygodną jak budowa własnego centrum zapasowego. *Korzystając z serwerowni TP mamy pewność, że nasza infrastruktura jest należycie chroniona i doglądana. Obie nasze lokalizacje są połączone dedykowanym światłowodem. Jeśli cokolwiek stanie się z łączem, TP może znacznie szybciej zdiagnozować problem i przywrócić łączność, mając nasze urządzenia u siebie – mówi szef IT w Siódemce.*

Mając do dyspozycji łącza zapasowe Siódemka nie rezygnuje z dodatkowych zabezpieczeń. Jeśli w magazynie centralnym w Rawie Mazowieckiej zniknie łączność z powodu uszkodzenia światłowodu, lokalny router skomunikuje się z centralą firmy przez sieć Orange. *„Na terenach mniej zaludnionych ISDN często dostarczany jest tym samym traktem, co światłowód do transmisji danych. Łącze zapasowe w sieci komórkowej jest więc w praktyce znacznie bezpieczniejsze, niż łącze ISDN. Jakość na tym nie cierpi – mówi Michał Malanowicz.*

Rosnąć razem

Tempo wzrostu Siódemki nie słabnie. Wdrożenie platformy komunikacyjnej Cisco to preludium do uruchomienia w sieci IP VPN kolejnych usług. *„Zunifikowana sieć w połączeniu ze zunifikowaną platformą usługową pozwala nam myśleć o dalszej ekspansji. Nowe rozwiązanie może rosnąć razem z nami – jest zdolne do obsłużenia wielokrotnie większej liczby użytkowników i dowolnie różnorodnych usług. Dzięki niemu już wkrótce uzyskamy dodatkową sprawność operacyjną i długofalowo obniżymy koszty komunikacji” – podsumowuje Michał Malanowicz.* Nic więc dziwnego, że Siódemka już szuka nowych możliwości rozwoju i oferowania klientom nowych usług w takich obszarach jak logistyka, zarządzanie dokumentami i tworzenie oprogramowania dla firm.

Pudełko z nowoczesnymi technologiami - rozwiązania zastosowane przez „Siódmkę”

Usługi	Korzyści
Sieć WAN oparta na technologii IP VPN	<ul style="list-style-type: none"> możliwość połączenia dowolnej liczby różnych usług w jednej sieci możliwość komunikowania się wszystkich oddziałów bezpośrednio ze sobą jeden schemat adresacji sieci i jeden plan numeracyjny dla wszystkich urządzeń sieciowych i telefonów dowolna warstwa transportowa (ATM, Frame Relay, inne)
Łącza klasy Multimedia+	<ul style="list-style-type: none"> łatwość definiowania klas ruchu możliwość ustalania precyzyjnych priorytetów dla różnych aplikacji w całej sieci WAN gwarantowane niskie opóźnienia w komunikacji
Zarządzanie wszystkimi urządzeniami CPE w sieci WAN przez TP	<ul style="list-style-type: none"> brak konieczności angażowania pracowników w bieżące zarządzanie i administrowanie siecią WAN szybka diagnostyka i usuwanie problemów dzięki umowie SLA z operatorem
Dzierżawa platform Cisco i systemu Call Manager	<ul style="list-style-type: none"> bogata funkcjonalność usług i ich wzajemna integracja na jednej, spójnej platformie bardzo wysoka skalowalność usług (liczba użytkowników, natężenie ruchu) możliwość wymiany sprzętu na nowszy po określonym okresie czasu przewidywalne koszty miesięcznego funkcjonowania całości systemu komunikacyjnego – brak ukrytych kosztów
Kolokacja urządzeń w centrum danych TP	<ul style="list-style-type: none"> oszczędności wynikające z braku konieczności budowania własnego centrum zapasowego brak inwestycji na wyrost – opłaty wyłącznie za rzeczywiście zajmowaną powierzchnię i wykorzystywane pasmo sieciowe wysokie bezpieczeństwo i niezawodność infrastruktury dostęp do praktycznie nieograniczonego pasma sieciowego
Usługi Metro Ethernet	<ul style="list-style-type: none"> dowolnie szerokie pasmo dla publicznych serwisów WWW, bez konieczności poświęcania pasma przeznaczonego dla aplikacji biznesowych niski koszt nabycia i utrzymania łączy do Internetu o dużej przepustowości
Usługi Orange Business Everywhere	<ul style="list-style-type: none"> możliwość wdrożenia i efektywnego wsparcia dla użytkowników terminali mobilnych wykorzystujących transmisję danych w sieci GSM/GPRS/EDGE/3G wydajne łącza zapasowe do kluczowych lokalizacji, niezależne od infrastruktury naziemnej
Dzierżawa bramy APN w sieci Orange	<ul style="list-style-type: none"> atwe i bezpieczne zarządzanie zdalnymi terminalami aktualizacja oprogramowania w trybie OTA (Over The Air), czyli bez konieczności pojawiania się pracownika mobilnego w centrali firmy