

Optimalizace služby nadstavbového vyúčtování

Charakter projektu

Business

Popis projektu/problému

Větší společnosti potřebují mít strukturovanější přehled při vyúčtování komunikačních služeb a agregovat vyúčtování jednotlivých hovorů z různých hledisek (vyúčtování pro jednotlivá oddělení, vyúčtování soukromých hovorů atd.). Provozovatel komunikačních služeb nabízí svým zákazníkům pro obdobné účely službu nadstavbového vyúčtování. Stávající stav poskytování a rozvoje služby je však omezený kvůli těžkopádnému softwarovému nástroji, jehož využívání je komplikované a pro obsluhu časově náročné. Průměrné náklady na zpracování jednoho telefonního čísla stávajícího zákazníka jsou poměrně vysoké. Službu je třeba optimalizovat s ohledem na její udržitelnost při rostoucích požadavcích (zvýšení nákladových úspor, zvětšení pružnosti, zvýšení uživatelského komfortu, zvýšení počtu zákazníků).

Úkoly

- Zapojit se do projektu výzkumně/vývojového charakteru (SNV) v různých rolích (např. asistent projektového manažera, analytik, vývojář, tester, ...).
- Konzultací se zákazníkem analyzovat doménu a stávající stav provozované služby.
- Podílet se na návrhu, implementaci a nasazení optimalizované služby.

Hlavní výstupy projektu

- Konceptuální model domény, analýza technického řešení stávající provozované služby.
- Komplexní specifikace optimalizace stávající provozované služby nastavbového vyúčtování (konceptuální, technická, ekonomická, organizační).
- Finanční analýza stávající a optimalizované služby s důrazem na krátkodobou i dlouhodobou návratnost prostředků investovaných do optimalizace služby.
- Studie udržitelnosti optimalizované služby s ohledem na zvyšování kvality služby a počtu zákazníků s velkým počtem telefonních čísel ke zpracování.

Typická náplň práce

- Účastní se konzultací se zákazníkem – provozovatelem stávající služby.
- Má na starosti komunikaci se zákazníkem ohledně požadavků na optimalizaci stávající služby.
- Na základě požadavků zákazníka provádí analýzu technického řešení optimalizace služby.
- Analyzuje a konzultuje koncepční, technologická, ekonomická, organizační i personální hlediska při zavádění optimalizované služby.
- Podílí se na návrhu a implementaci optimalizace služby.
- Podílí se na tvorbě business případu nasazení optimalizované služby.
- Asistuje projektovému manažerovi.