

Dla firm

orange™

tu jest

Elektroniczny obieg dokumentów w **MPWiK Wrocław**



Wstęp

Jak duża organizacja
porządkuje setki:



spraw,



pism,



decyzji dziennie,

**gdy papier spowalnia,
a integracje są niespójne?**

Branże infrastrukturalne
– takie jak wodociągi czy energetyka –
mają tu podobny problem: skala,
rozproszenie zespołów,
formalne terminy.

**Cyfryzacja obiegu
dokumentów przestaje być
„miłym dodatkiem”, a staje
się filarem nowoczesnej
administracji.**

W takim środowisku wygrywają
organizacje, które potrafią
zamienić rozproszony obieg
informacji w jeden, przewidywalny
proces.

**Dobrym przykładem
jest MPWiK Wrocław,
które łączy skalę działania
z odpowiedzialnością
za usługę publiczną.**



MPWiK Wrocław



Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji S.A. we Wrocławiu to przedsiębiorstwo o ponad 150-letniej tradycji.

Dostarcza wodę oraz odbiera i oczyszcza ścieki dla około miliona mieszkańców Wrocławia oraz okolicznych gmin. Firma kładzie silny nacisk na ochronę środowiska i edukację ekologiczną.



W ramach transformacji cyfrowej MPWiK we współpracy z Deloitte wdrożyło rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji i predykcyjnym utrzymaniu infrastruktury wodociągowo-kanalizacyjnej.



Pozwoliło to skuteczniej zarządzać siecią, przewidywać awarie i zwiększać efektywność operacyjną.



Partner technologiczny



Usprawnienie obiegu dokumentów MPWiK powierzyło Orange.

Partnerem technologicznym była firma Tensoft, która od lat współpracuje z Orange przy projektach dla sektora publicznego.



Tensoft cyfryzuje administrację samorządową i instytucje publiczne, dostarczając:

- systemy dziedziczne,
- portal mieszkańca eObywatel,
- system obiegu dokumentów DOKUS,
- integracje,
- migracje danych,
- szkolenia,
- wsparcie powdrożeniowe.

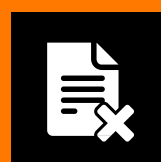


Wyzwania



Potrzeby:

- uwzględnienie skali organizacji i rozproszenia jednostek,
- przewidywalny obieg informacji,
- pełna kontrola nad procesami,
- integracje z systemami operacyjnymi,
- ciągłość pracy przy migracji danych,
- bezpieczna migracja historii.



Wyzwania operacyjne

- dotychczasowy system (EZD innego dostawcy/e-Kancelaria) nie zapewniał pełnej zgodności z bieżącymi potrzebami biznesowymi i technicznymi,
- integracje były ograniczone lub fragmentaryczne, a część była wykonywana ręcznie po stronie IT,
- brak pełnego wsparcia technicznego poprzedniego rozwiązania zwiększał ryzyko utraty ciągłości działania.



Luki w integracjach

Konieczność scalenia z kluczowymi systemami MPWiK – CRM KomBok (adresy, statusy), OCR ABBYY FlexiCapture (przetwarzanie pism), Active Directory (tożsamości i uprawnienia), ePUAP oraz e-Doręczenia (obsługa pism i statusów), e-Nadawca (Poczta Polska).



Wymogi biznesowe

- pełny elektroniczny obieg „od wpływu do decyzji”, z opcją odwzorowań cyfrowych dla papieru,
- pełna migracja historycznych pism i spraw,
- transparentność statusów („w toku”, „obsłużone”),
- jedno narzędzie dla wszystkich wydziałów.



Adopcje i zmiany

Przeszkolenie dużych grup użytkowników (dyrektorzy, menedżerowie, sekretariaty, kancelaria, archiwum, administratorzy) w krótkim czasie i przy zachowaniu ciągłości pracy.



Rozwiązania

Wdrożenie miało być odczuwalnie **proste** dla użytkowników, ale technicznie **kompletne**. Dlatego połączono pełny obieg spraw z integracjami, migracją historii i wsparciem na stanowiskach.



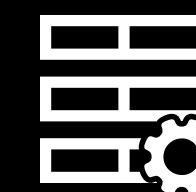
Zakres

System DOKUS z pełnym obiegiem pism (przychodzących, wychodzących, wewnętrznych) i prowadzeniem spraw end-to-end. Obsługa papieru poprzez odwzorowania cyfrowe.



Kluczowe integracje

CRM KomBok, OCR ABBYY FlexiCapture, Active Directory, e-Doręczenia, e-Nadawca (Poczta Polska), ePUAP, API wysyłki i podpisów.



Migracja

Pełna migracja pism i spraw z całej historii starego systemu, aby zapewnić ciągłość pracy i wgląd w dane.

Rozwiązania

Wdrożenie miało być odczuwalnie **proste** dla użytkowników, ale technicznie **kompletne**. Dlatego połączono pełny obieg spraw z integracjami, migracją historii i wsparciem na stanowiskach.



Szkolenia i adopcja

4 webinaria dla ponad 400 osób oraz szereg warsztatów stacjonarnych z asystą „pokój po pokoju”, aż do pewności, że każdy potrafi pracować w nowym systemie.



Dostosowania „pod proces”

- widoki „Dokumenty w toku” i „Pisma obsłużone”,
- wizualizacja EML/MSG,
- uproszczona akceptacja pism wewnętrznych,
- masowe adresowanie,
- automatyczny dobór sposobu wysyłki PURDE/PUH z danych CRM,
- wsadowe podpisy PDF,
- zwroty statusów i skrytek ePUAP/e-Doręczeń do CRM.

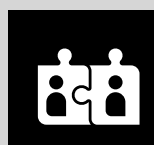


Dlaczego to zadziałało

Klucz tkwił w **ściśle współpracy** z zespołem merytorycznym MPWiK – krok po kroku:



Projekt prowadzony z ok. 10-osobowym zespołem.



Wspólna analiza i jasne instrukcje stanowiskowe dla:

- dyrektorów,
- menedżerów,
- sekretariatu,
- kancelarii,
- archiwów,
- administratorów.



Konsekwentne wsparcie „na miejscu” i szybkie iteracje po starcie produkcyjnym.

Korzyści

Efekty widać przede wszystkim w codziennej pracy: **jest szybciej, czytelniej, w jednym miejscu.** Zyski wynikają zarówno z jednego narzędzia dla całej organizacji, jak i z konkretnych usprawnień w procesach.



Procesy są krótsze i bardziej przewidywalne, a użytkownicy rzadziej zgłaszają potrzebę „obchodzenia systemu”.

Po starcie rozwój trwa – kolejne rozbudowy zwiększają efektywność.



Jedno, spójne narzędzie dla wszystkich wydziałów MPWiK – mniej „wyspowych” rozwiązań i mniej ręcznej obsługi.



Szybsza obsługa spraw i pism dzięki gotowym integracjom i pracy end-to-end bez papieru (gdy potrzebny – cyfrowe odwzorowanie).



Czytelna kontrola statusów – „co jest w toku”, „co jest obsłużone”, „kto odpowiada”, z możliwością pracy zdalnej (VPN) bez utraty dostępu do dokumentacji.



Mniej dublowania danych – automatyczne pobieranie adresów, powiązania z kontrahentami, zwrot statusów do CRM.



Skalowalność – obsługa wielu punktów kancelaryjnych i sekretariatów w rozproszonych lokalizacjach MPWiK.



Okiem klienta

“

„Najbardziej doceniamy elastyczność zespołu Tensoft i ich zaangażowanie, wspierane przez solidne partnerstwo z Orange. Gdy pojawiała się potrzeba zmian – przyjeżdżali, tłumaczyli, dopasowywali. Dzięki temu całe wdrożenie przebiegło sprawnie, a efekt spełnił nasze oczekiwania”.

— Jakub Tekieła, menedżer, Biuro Obsługi Klienta MPWiK S.A. we Wrocławiu

To wdrożenie w MPWiK Wrocław nie jest rewolucją, tylko porządną przebudową kręgosłupa operacyjnego.

DOKUS pokazuje, że elektroniczny obieg daje realną kontrolę nad sprawami, zmniejsza ryzyko i ułatwia pracę setkom osób.

