|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dane ogólne:Kraj: PolskaBranża: przemysł motoryzacyjnyInformacje o kliencieEBCC to firma z bogatym doświaczeniem w zakresie odlewnictwa grawitacyjnego i obróbki aluminium. Aktualna produkcja to korpusy zacisków hamulców tarczowych i pompki hamulcowe stosowane w około 50 modelach samochodów wiodących marek światowych.SytuacjaRozwiązania sterujące obiegiem informacji i dokumentów w EBCC miały wiele słabości. Dokumenty i dane przechowywane były w wersji papierowej oraz plikach programu Excel, umieszczonych na serwerze cenrtralnym. Potrzebne były też rozwiązania pomagające w obsłudze reklamacji i zarządzaniu projektami.RozwiązanieZdecydowano się na wprowadzenie zestawu oprogramowania firmy Microsoft, którego ważnym elementem jest oprogramowanie Microsoft Office SharePoint Server 2007, współpracujące z kilkoma innymi programami.Korzyści* porządek w danych i dokumentach
* zadaniowy tryb pracy firmy
* płynne wprowadzenie nowego rozwiązania
* wyeliminowanie błędów użytkowników
* szybsza praca, wyeliminowanie opóźnień
* narzędzia do obsługi reklamacji
 |  |  | „Szukając jakichkolwiek informacji nie wertujemy stosów dokumentów, tylko wpisujemy zapytanie o potrzebne dane do wyszukiwarki i wyniki mamy natychmiast”Mateusz Jaworski, IT Manager EBCC |
|  |  | Słabym ogniwem w działalności firmy może być brak bieżącej kontroli nad tym, czy wszyscy pracownicy przestrzegają istniejących procedur. Jej funkcjonowanie usprawnia także odpowiedni obieg dokumentów, eliminujący ich papierowe wersje i gromadzący je w centralnej bazie.Przekonuje o tym przykład firmy EBCC, która wprowadzając oprogramowanie z rodziny Microsoft Office SharePoint Server 2007 pokonała ważny etap w informatyzacji. Znacznie poprawiła funkcjonowanie poprzez sformalizowanie działań użytkowników i wyeliminowanie ich błędów. Uporządkowanie firmowych dokumentów przyniosło oszczędności czasu oraz skrócenie terminów dla klientów. Cenne okazało się również wprowadzenie systemu obsługi reklamacji i zarządzania projektami, zaś kadra kierownicza zyskała narzędzia dające natychmiastową wiedzę o funkcjonowaniu firmy. |
| netline |  |  | CEPFiles_logo_Office­ |

Sytuacja

Historia EBCC sięga roku 1961. Początkowo firma była częścią kompleksu lotniczego WSK i produkowała hydraulikę siłową, a potem komponenty aluminiowe dla motoryzacji.

W latach 2000-2001 przyjęła obowiazujacą obecnie nazwę EBCC (European Brakes and Chasis Components) oraz nawiązała współpracę z największymi w Eurpie dostawcami poddzespołów motoryzacyjnych TRW Automotive i Continental Theves. W roku 2005 rozpoczęto dostawy dla grupy Bosh,
a w 2006 zarejestrowano Grupę ACE, której członkami są EBCC, specjalizująca się w aluminiowych zaciskach (28 proc. rynku) oraz Fuchosa, zlokalizowana w Hiszpanii (44 proc. rynku żeliwnych jarzm). Rok 2007 to debiut Grupy ACE na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. W maju 2008 grupa przejęła firmę Ferrano, jednego z największych w Czechach producentow komponentow żeliwnych.

Obecnie EBCC Sp. z o.o. to dynamicznie rozwijająca się firma z bogatym doświaczeniem w zakresie odlewnictwa grawitacyjnego i obróbki aluminium. Aktualna produkcja to korpusy zacisków hamulców tarczowych i pompki hamulcowe stosowane w około 50 modelach samochodów wiodących marek światowych: Renault, Peugeot, Citroen, Fiat, Lancia, Alfa Romeo, Landrover, BMW Mercedes i Mitsubishi.

*„Raporty pozwalają nam na określenie, które usterki występowały najczęściej oraz wskazanie, na co powinniśmy zwrócić szczególną uwagę. Podając np. typ usterki możemy natychmiast przywołać wszystkie reklamacje, w których wystąpiła, sprawdzić powód jej powstania i sposoby usunięcia”*

Mateusz Jaworski, IT Manager w EBCC

**Sytuacja informatyczna**

Dotychczasowe rozwiązania sterujące obiegiem informacji i dokumentów w firmie EBCC miały wiele słabości. Dokumenty i dane przechowywane były w wersji papierowej oraz plikach programu Excel, umieszczonych na serwerze cenrtralnym.

„Ręczna praca i tzw. papierologia pochłaniała wiele naszego czasu. Dane przechowywane były głównie w arkuszach programu Excel, który wykorzystywany był również do robienia zestawień i raportów” – mówi Mateusz Jaworski, IT Manager w EBCC.

Opowiada też, że przed wdrożeniem brakowało przede wszystkim jakiejkolwiek narzędzia nadzorujacego komunikację wewnętrzną, a wszelkie zlecenia przekazywane były ustnie, za pomocą e-maili lub rozporzadzeń. Doskwierał też brak narzędzi umożliwiających śledzenie przebiegu spraw, projektów i obiegu dokumentów w tzw. „czasie rzeczywistym”. Nie było jednolitej i łatwo dostępnej bazy danych.

Efekt? Wyszukiwanie dokumentów i danych dotyczących projektów i klientów było trudno przewidywalne - mogło trwać krótko (gdy pracownik pamiętał gdzie się znajdują) albo bardzo długo, gdy trzeba było przeglądać wiele plików lub jeśli ktoś pomylił lokalizacje zapisu. Utrudniało to planowanie i codzienną pracę. Było to rozwiązanie czasochłonne i pracochłonne, angażujące niepotrzebnie czas pracowników, który mógł być przeznaczony na inne zadania.

**Zadania nowego systemu**

Nowa struktura informatyczna miała za zadanie zmienić tę sytuację.

„Chodziło o to, by wszystkie czynności prowadzone były w sposób sformalizowany i wedle procedur. Zależało nam też, by istniały mechanizmy wymagające od użytkowników podejmowania określonych działań i pozwalające kontrolować ich wykonanie”
– mówi Mateusz Jaworski.

Nowe rozwiązanie informatyczne miało spełniać w EBCC także dwie inne ważne role:

• zbudować system obsługi reklamacji

• pomóc w zarządzaniu projektami

Rozwiązanie

Spółka EBCC, we współpracy z firmą NetLine, która pomogła przeprowadzić opisywane wdrożenie, zdecydowała się na wprowadzenie zestawu oprogramowania firmy Microsoft, którego ważnym elementem jest oprogramowanie Microsoft Office SharePoint Server 2007 (działające w ramach rozwiązania SharePoint Services).

Cały pakiet wprowadzonych programów składa się z oprogramowania bazodanowego SQL Server, serwera aplikacji IIS, SharePoint Server oraz po stronie użytkowników: aplikacji webowej dostępnej na stacjach roboczych poprzez przeglądarkę internetową.

**Przebieg wdrożenia**

Wdrożenie, od momentu powstania koncepcji do produkcyjnego uruchomienia systemu zajęło pół roku i przebiegało bez

większych problemów.

„Przymierzaliśmy się do tego systemu już od jakiegoś czasu, przygotowywaliśmy jego specyfikację i zbieraliśmy procedury” – tłumaczy Mateusz Jaworski.

Wdrożenie przebiegło według planu:

*„W dowolnym momencie kierownik ma możliwość wyświetlenia posumowania lub raportu stanu realizacji danego zgłoszenia z różnym stopniem szczegółowości”*

Mateusz Jaworski, IT Manager w EBCC

• wybranie firmy wdrażającej

• wspólne stworzenie kompletnej dokumentacji (analiza przedwdrożeniowa)

• wprowadzenie nowego oprogramowania

• jego dostosowanie do potrzeb firmy

**Firma wdrażająca**

Firma NetLine, pomagająca we wdrożeniu, powstała dekadę temu. Od początku przedmiotem jej działalności była integracja systemów informatycznych. Dziś jest dostawcą kompleksowych rozwiązań informatycznych dla przedsiębiorstw i instytucji publicznych. Oferta obejmuje rozwiązania spełniające wymagania stawiane zarówno przez małe i średnie firmy, a skończywszy na dużych rozproszonych organizacjach korporacyjnych. Obecnie NetLine Group Sp. z o.o. to zespół ponad 70 specjalistów z różnych dziedzin IT.

Na ofertę NetLine składają się usługi:

• konsulting informatyczny,

• outsourcing infrastruktury IT

• projektowanie i budowa sieci komputerowych, systemów archiwizacji i zabezpieczeń danych oraz systemów komunikacyjnych

• szkolenia i serwis

Korzyści

Nowe rozwiązanie informatyczne, oparte na platformie SharePoint, przyniosło spółce EBCC liczne korzyści. Należy do nich na przykład uporządkowanie obiegu danych i dokumentów w firmie.

„Szukając informacji nie wertujemy stosów dokumentów, tylko wpisujemy zapytanie o potrzebne dane do wyszukiwarki i efekt mamy natychmiast” – mówi Mateusz Jaworski.

Zalet wprowadzonego w EBCC rozwiązania jest więcej.

**Użytkownicy**

Ci posiadają różne uprawnienia.

„Temat uprawnień jest zrealizowany w ciekawy, dwustopniowy sposób. Są one nadawane w zależności nie tylko od funkcji w firmie, ale także od roli spełnianej w danym projekcie. Ta sama osoba w jednym z projektów może być jego kierownikiem i zrobić w systemie bardzo wiele, w innym mieć przydzielone jedno proste zadanie i ograniczone uprawnienia” – opowiada Mateusz Jaworski.

Co ważne, użytkownicy korzystają z nowego rozwiązania informatycznego w prosty i naturalny sposób – poprzez przeglądarkę internetową. Dzięki temu posługują się nim intuicyjnie i nie muszą szkolić się, by korzystać z systemu. Poza tym mają do niego dostęp z dowolnego komputera.

System dodatkowo dyscyplinuje użytkowników poprzez powiadamianie ich o wymaganych działaniach i kontrolowanie ich wykonania.

**Działanie zadaniowe**

Nowe oprogramowanie pomaga wrocławskiej firmie funkcjonować w sposób zadaniowy i dostarcza odpowiednich narzędzi. Takich jak m.in. obszary robocze i wersjonowanie. Jak to działa?

„Opiszmy to na przykładzie. Klient prosi nas o przygotowanie nowego typu korpusu zacisku hamulcowego. Nadajemy temu projektowi nazwę i wyznaczany jest jego kierownik, który wybiera lidera i członków zespołu. Nadaje im konieczne uprawnienia i dzięki programowi SharePoint tworzy wirtualny obszar roboczy. Przechowywane są w nim wszelkie dokumenty i informacje związane z projektem. Osoby wyznaczone do jego realizacji są automatycznie powiadamiane
e-mailem przez system, że zostały zobowiązane do wykonania określonych zadań. Terminy określa lider projektu, który może w dowolnym momencie sprawdzić ich status” – tłumaczy Mateusz Jaworski.

Uzupełnieniem tego rozwiązania jest w EBCC wersjonowanie dokumentów, które pozwala dokładnie określić kto i kiedy je edytował oraz co zmienił.

*„Dzięki programowi SharePoint kierownik projektu tworzy wirtualny obszar roboczy. Przechowywane są w nim wszelkie dokumenty i informacje związane z projektem. Osoby wyznaczone do realizacji są automatycznie powiadamiane e-mailem, że zostały zobowiązane
do wykonania określonych zadań”*

Mateusz Jaworski, IT Manager w EBCC

**Obsługa zgłoszeń reklamacyjnych**

Przyjrzymy się procesowi, które realizuje system w ramach procesu obsługi reklamacji.

• Rejestracja zgłoszenia

Wskazany pracownik rejestruje dane z otrzymanego zgłoszenia w formularzu, tworząc nowe zgłoszenie reklamacyjne. Wzbogacone o opis procesu obsługi reklamacji skierowane zostaje ono do osoby odbierającej.

• Opracowanie problemów

Osoba odbierająca zgłoszenie odpowiedzialna jest za merytoryczne opracowanie listy problemów (punkty ponumerowane), zdefiniowanie przyczyn (słownik przyczyn), stworzenia wstępnej listy zadań do wykonania

(w nawiązaniu do listy problemów) oraz innych szczegółów (np. załączniki) dotyczących zgłoszenia. Następnie tak uzupełnione zgłoszenie trafia do zatwierdzenia/weryfikacji przez kierownika.

• Zadania i terminy

Kierownik odpowiada za końcowe zdefiniowanie zadań (akceptuje poprzednio stworzoną listę, koryguje ją albo tworzy nową) oraz przyporządkowanie terminów i osób odpowiedzialnych za ich wykonanie.
Po zatwierdzeniu zadania rozsyłane są do wskazanych osób (wraz z komunikatami oraz e-mailem). Kierownik może wysłać informację do osób realizujących zadania z prośba o pilną aktualizację statusów i poziomu zaawansowania prac. W dowolnym momencie ma możliwość wyświetlenia posumowania
lub raportu stanu realizacji danego zgłoszenia z różnym stopniem szczegółowości (nagłówek + procent wykonania, nagłówek + procent + lista problemów i zadań, itd.)

• Wykonanie zadań

Osoby realizujące, do których trafiły poszczególne zadania, w trakcie ich wykonania raportują jak bardzo prace są zaawansowane (25, 50, 75 lub 100 proc.). Dodatkowo wykonawca ma możliwość zgłaszania uwag do zadania i negocjowania terminu z osobą, która je zleciła. Ta posiada możliwość edycji danych zadania (terminu i osoby odpowiedzialnej). Obowiązkiem osoby przydzielonej do realizacji zadania jest zgłoszenie jego zakończenia.

• Raportowanie

System na podstawie zgromadzonych danych pozwala na wygenerowanie raportów zbiorczych. Przykłady: tabela przyczyn oraz ich występowanie w poszczególnych reklamacjach, sumaryczny diagram ukazujący główne powody reklamacji itp.

„Przy każdej reklamacji podajemy ściśle określone dane, np. przyczynę jej zgłoszenia. Tworzenie raportów na podstawie tych danych pozwala nam na określenie, które usterki występowały najczęściej oraz wskazanie, na co powinniśmy zwrócić szczególną uwagę. Podając np. typ usterki możemy natychmiast przywołać wszystkie reklamacje, w których wystąpiła, sprawdzić powód jej powstania i sposoby jej usunięcia” – tłumaczy Mateusz Jaworski.

**Dodatkowe aspekty**

... systemu, które mają wpływ na czas realizacji zleceń reklamacyjnych:

• rejestracja zadań dla innych działów

• baza problemów i opisów zadań definiowana również po angielsku

• samouczący się słownik typowych sformułowań

• dwujęzyczny słownik przyczyn

**Podsumowanie**

Wdrożenie pakietu programów, w którym wiodącą rolę odegrał Microsoft Office SharePoint Server 2007, przyniosło EBCC wiele korzyści. Znalazły się wśród nich:

• sformalizowanie działań i uregulowanie ich procedurami

• wyeliminowanie błędów użytkowników i kontrola ich działań

• uporządkowanie firmowych dokumentów

• oszczędności czasu

• szybkość i terminowość

• szybki dostęp do informacji

• usprawnienie ich obiegu

• uporządkowanie obiegu dokumentów

• stworzenie jednolitej i łatwo dostępnej bazy danych

• przyspieszenie pracy firmy, wyeliminowanie opóźnień

• wprowadzenie zaawansowanych narzędzi do obsługi reklamacji

|  |
| --- |
|  |
| Oprogramowanie i usługi:Produkty:- Microsoft Office SharePoint Server 2007 - Windows SharePoint Services 3.0 - Microsoft SQL Server 2005- Reporting Services |  |

© 2008 Microsoft Corporation. Wszystkie prawa zastrzeżone.

Niniejsze studium przypadku służy wyłącznie celom informacyjnym.

Microsoft nie oferuje w tym wydawnictwie żadnych gwarancji jednoznacznych czy też domyślnych.

Przedruk dopuszczalny za zgodą Microsoft Sp. z o.o.

Aktualne nazwy przedsiębiorstw i produktów wymienionych w tekście opracowania mogą być zastrzeżonymi znakami towarowymi ich właścicieli.

Więcej informacji

Bliższe informacji dotyczące firmy EBCC można znaleźć na stronie:

[www.ebcc.pl](http://www.ebcc.pl)

Bliższe informacji dotyczące firmy NetLine można znaleźć na stronie:

[www.netline.pl](http://www.netline.pl)

Bliższe informacje dotyczące produktu Microsoft

Microsoft Office SharePoint Server 2007 :

<http://office.microsoft.com/pl-pl/sharepointserver>