



Přehled

Země:

Česká republika

Odvětví:

Služby, zábavní průmysl

Profil zákazníka:

OSA - Ochranný svaz autorský zastupuje více jak 6000 skladatelů, textařů, hudebních nakladatelů a dědiců autorských práv.

OSA - Ochranný svaz autorský pro práva k dílům hudebním, o.s.

Čs. armády 20,
160 56 Praha 6, Česká republika
Tel.: +420 220 315 111
Email: osa@osa.cz
Web: www.osa.cz

„Produkt Webtica HelpDesk provazuje požadavky kladené na IT s průběhem a aktuálním stavem jejich řešení, napomáhá k přesnějšímu plánování řešitelských kapacit, vytváří centrální repository s komunikační historií nad danými tématy - jednoduše nám pomáhá v naší každodenní práci.“

Ing. Richard Řehořek

CIO společnosti OSA

Ochranný svaz autorský zefektivnil svou činnost s produktem Webtica HelpDesk na platformě Microsoft

Vedení společnosti OSA se rozhodlo zlepšit své firemní procesy nasazením nového informačního systému. Na základě dobrých zkušeností z minula se rozhodla pro použití Webtica HelpDesk na platformě Microsoft.

Výchozí stav

OSA - Ochranný svaz autorský pro práva k dílům hudebním, o.s. byl založen roku 1919 českými skladateli, textaři a hudebními nakladateli. Dnes zastupuje více než 6000 skladatelů, textařů, hudebních nakladatelů a dědiců autorských práv. Kromě toho OSA na základě recipročních smluv s partnerskými organizacemi zastupuje až milion zahraničních autorů a její repertoár tvoří několik milionů skladeb.

Hlavní činností OSA je kolektivní správa autorských práv k hudebním dílům a zhudebněným textům. Jde zejména o udělování souhlasu k užití děl, výběr a výplaty autorských odměn autorům, dědicům a hudebním nakladatelům.

OSA funguje na principu clearingového centra. Komunikuje s mnoha subjekty od autorů až po velké společnosti užívající autorská díla a převádí mezi nimi finanční prostředky. Této činnosti se věnují interní zaměstnanci i externí spolupracovníci, kteří dohromady tvoří skoro 150členný tým.

Firemní procesy a komunikace probíhaly dříve s využitím Microsoft Office, e-mailovou komunikací anebo na základě papírových dokumentů. To však nebylo transparentní pro management OSA, který neměl efektivní přístup k informacím nutným pro řízení a další rozvoj společnosti.



Profil partnera

Webtica Software s r.o. je softwarová společnost zaměřující se na automatizaci procesů, knowledge management a budování znalostních bází s využitím moderních projektových metodologií. Kromě toho se zaměřuje i na vysoce odborné oblasti jako je výzkum na poli rozpoznávání a detekce hlasu a hudby a následně vytváření informačních indexů.

Webtica Software s.r.o.

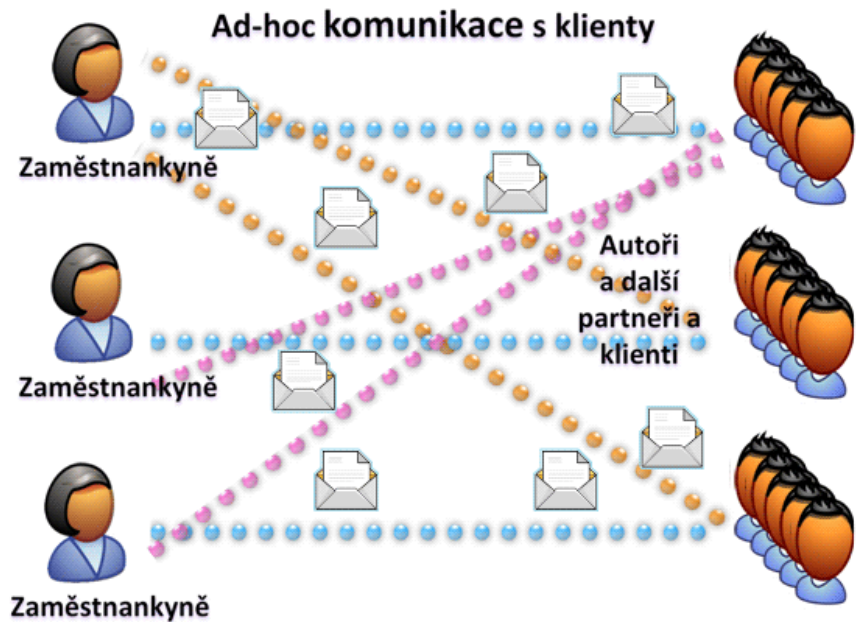
Šumavská 15

602 00 BRNO

Tel.: +420 774 605 742

Email: info@webtica.com

Web: www.webtica.com



Obchodní cíle

Nové řešení dostalo za úkol splnit tyto požadavky:

- Přizpůsobit se procesům uvnitř společnosti OSA, které jsou velmi specifické a unikátní.
- Zjednodušit firemní komunikaci, její zdokumentování, historii a integraci do ostatních systémů (e-mailové služby, ekonomický systém, OSA IS, intranet a další).
- Sledovat průběh práce na jednotlivých úkolech, umožnit dohledání odpovědnosti za jejich vyřízení nebo naopak nevyřízení.
- Zajistit statistiku a reporting činností a následnou optimalizaci organizace firmy a snižování nákladů.
- Propojit centrály a pobočky OSA v rámci jednoho workflow systému.
- Zaručit integraci s produkty a technologiemi Microsoft.



Řešení

OSA nasadila informační systém Webtica HelpDesk pro systematizaci a zefektivnění činností v oblastech správy a řešení požadavků souvisejících s vnitrofiremními procesy.

Cílem bylo vytvoření řady serverových služeb, které jsou nezávislé na typu klientského softwaru a kterým může být jak webová aplikace, tak i desktopová aplikace Windows. Výhodou tohoto přístupu, označovaného jako Software+Service, je možnost využívat nejlepších možností počítačů a operačních systémů při zachování přenositelnosti a dostupnosti.

OSA v minulosti využívala mnoho rozdílných produktů a lze říct, že má zkušenosti prakticky se všemi možnými systémy. Nyní si vybrala platformu Microsoft a to z důvodu vysoké technické úrovně na straně serverových systémů i aplikací v podobě Microsoft Office.

Za hlavní vývojářskou platformu byla zvolena technologie .NET z důvodu špičkové kvality, vynikajících vývojových nástrojů a integrace s produkty Microsoft.

Společně s novou infrastrukturou se OSA rozhodla vyvíjet nový informační systém postavený na .NET Framework 3.5 a dalších produktech Microsoft. S tím souvisí i reorganizace společnosti a zefektivnění procesů integrované do výše popsané infrastruktury.

Za tímto účelem OSA zvažovala několik stávajících řešení na trhu a nakonec vybrala produkt společnosti Webtica Software, který pokrývá všechny stanovené požadavky, bylo možné jej prakticky okamžitě nasadit a integrovat do vývojového týmu a do vyvíjeného informačního systému pro společnost OSA.

Zvolený produkt splňuje technické požadavky, jako je platforma .NET Framework 3.5, má plně přizpůsobitelné workflow specifickým procesům společnosti OSA, je integrován s Microsoft Active Directory, poskytuje základní repository dokumentů (případně je možné jej napojit na jiný DMS systém) a mimo jiné je možné jej provozovat nad databází SQL Server tak i Oracle.

V neposlední řadě je důležité i uživatelské rozhraní, které je primárně založeno na webových technologiích a umožňuje OSA tento systém používat v rámci intranetové centrály v Praze, nabízí se však také přístup z poboček anebo napojení na webové rozhraní pro autory, nakladatele a uživatele.

Snadná integrace, která se opírá o nové technologie jako Windows Communication Foundation a také přizpůsobení zcela specifickým procesním požadavkům OSA pomocí Windows Workflow Foundation, umožňují společnosti produkt zavádět do všech svých odborů a činností, aniž by bylo nutné dělat programové úpravy anebo nákladné konzultační činnosti umožňující plně automatizovat práci v OSA.

Přínosy

Produkt Webtica HelpDesk byl nejdříve integrován do IT oddělení a vývojových činností ve společnosti OSA. V této části firmy byly nároky nejvyšší a po jeho nasazení došlo ke zpřehlednění a centralizaci projektového řízení do jednoho úložiště. Kromě IT pracovníků softwarově orientovanou část využívají i členové představenstva a dozorčí rady, kteří mohou připomínkovat nebo sami navrhovat funkční požadavky, návrhy a změny týkající se systémů OSA.

Po pilotní fázi je systém zaváděn do ostatních odborů a poboček OSA. Cílem je sjednotit firemní procesy související s vývojem, správou, údržbou a provozem stávajících i budovaných informačních systémů a aplikací a to pomocí Webtica HelpDesk.

V tuto chvíli (září 2008) je vývoj systémů v OSA řízen pomocí Webtica HelpDesk, kde jsou programátorům, technikům i administrátorům přidělovány jejich úkoly. Ty pak mohou být složeny z úkolů pro celý tým a rozpadají se na dílčí činnosti a každá z nich je vázána na konkrétní odpovědné pracovníky a je sledováno jejich plnění podle nastaveného workflow. To se týká jak jednotlivých úkolů, tak i celkového průběhu.

Úkoly mohou být přidělovány také samostatně, kdy se pracovník stává řešitelem daného úkolu a je sledován a připomínkovan průběh řešení.

System nyní umožňuje rozdělovat a řídit činnosti oddělení OSA jak interně, tak i externě na základě požadavků zaměstnanců OSA (např. požadavky při nefunkční síti, konfigurace počítačů atd.).

The screenshot shows a ticket titled "Změna hesla" (Password change) with the following data:

Obecná data		Rozlišení data		Odpovědi		Formy		Workflow		Události	
ID požadavku	AMBU-002643	Vloženo	22.2.2008 9:55	Zadavatel	Lukáš Vysloužil	Trvání	40d 1h 46m	Složka	HelpDesk - nové funkce	Zabraný čas řešení	-
Zdroj	helpdeskweb	První odpověď	22.2.2008 22:34	Řešitel	Petr Kaněčka	Poslední odpověď	22.2.2008 23:04	Systemový stav	Řešitel řeší požadavek.	SLA	-
		Archivováno	-								

Callouts from the image:

- Název problému klienta**: Points to the ticket title "Změna hesla".
- Jméno klienta**: Points to the "Zadavatel" field, "Lukáš Vysloužil".
- Zaměstnanec řešící problém**: Points to the "Řešitel" field, "Petr Kaněčka".
- Jak dlouho se problém řeší**: Points to the "Trvání" field, "40d 1h 46m".

Následovala implementace Webtica HelpDesku do ostatních oddělení OSA a také do organizačních a řídicích složek, jako je například představenstvo a dozorčí rada. Jednotlivá oddělení OSA v tomto systému evidují svoje úkoly, jejich stav a jejich provádění, mohou je vzájemně provazovat a kaskádově vytvářet a dělit na menší úkoly.

Společně s představenstvem také vedoucí jednotlivých odborů sledují s pomocí statistik, jak jsou jednotlivé činnosti a úkoly plněny a podle toho rozhodují o přesunu zaměstnanců či posilování jednotlivých činností, nebo naopak jejich zrušení a snižování nákladů s ohledem na nízkou efektivitu.

„Od implementace Webtica HelpDesk si slibujeme výrazné zkvalitnění a zrychlení vybraných procesů v rámci OSA. Na podzim tohoto roku připravujeme pro naše autory například spuštění nového reklamačního systému, který bude využívat funkcionalit Webtica HelpDesk.“

Roman Strejček

předseda představenstva OSA

Logo Microsoft je registrovanou obchodní známkou společnosti Microsoft Corp. ve Spojených státech a/nebo v dalších zemích. Zmíněná jména ostatních společností a produktů mohou být rovněž ochrannými známkami.

Software a služby

- Microsoft Dynamics NAV 4.0 SP3
- Business Analytics
- Microsoft Windows XP
- Microsoft SQL 2005
- Microsoft Windows 2003 Enterprise 64bit
- Microsoft Windows 2003 Standard 64bit
- Microsoft Office 2003
- Microsoft SharePoint Portal server