

## Elektronizace provozních procesů telekomunikačního operátora

Česká pobočka společnosti UPC pokryla některé interní procesy oběhem inteligentních formulářů 602XML. Reagovala tak na požadavek auditorů, aby řádný průběh těchto procesů byl dokladován pomocí dokumentů s prokazatelným podpisem schvalujícího manažera. Zároveň dosáhla podstatného zvýšení efektivity práce. Formulářové řešení vybudovali pracovníci UPC převážně vlastními silami. Postupně jej rozšiřují a pokrývají jím další procesy.

### Zákazník:

UPC Česká republika, a. s. je největším poskytovatelem televizních služeb a vysokorychlostního internetu na českém trhu. Její kabelové sítě jsou v dosahu 1 317 900 domácností v 370 lokalitách ČR. Služby UPC podle údajů k 31.12.2009 aktivně využívá 1 164 000 zákazníků. UPC je dceřinou společností Liberty Global, Inc. (NASDAQ: LBTYA, LBTYB), divize UPC Broadband. UPC Česká republika má přibližně 500 zaměstnanců.

### Situace před zahájením projektu:

Provozní procesy, jako je schvalování použití služebního automobilu či čerpání dovolené, byly pokryty obvyklým způsobem, tedy oběhem papírových žádank nebo tabulek posílaných emaily. Nevýhodou tohoto uspořádání bylo, že zaměstnanci museli trávit příliš mnoho času administrativou a zároveň nebylo možné vyhovět požadavku auditora, aby u každého schválení bylo možné zpětně doložit podpis manažera. Proto bylo rozhodnuto pokrýt tyto procesy elektronickým řešením podporujícím podpis elektronickým certifikátem.

„Designování formulářů je snadné. I s integrací s jinými systémy a databázemi jsme si poradili bez významnějších problémů.“



### Situace po nasazení řešení:

Zaměstnanci UPC v České republice jsou vybaveni elektronickými podpisy. Certifikáty vydává interní certifikační autorita podniku. Klíčové provozní schvalovací procesy jsou řešeny oběhem elektronických formulářů. Formulářové řešení obsahuje pevná pravidla (schvalovací cesta často závisí na údajích vyplněných do formulářů), která uživatel nemůže měnit.

V polovině roku 2010 jsou v provozu tyto inteligentní formuláře:

- \* **Žádanka o přepravu** (o použití služebního vozidla). Tato žádanka existuje v několika verzích, podle pracovního zařazení uživatele a tudíž počtu potřebných schvalovacích kroků. Každému uživateli se zobrazí příslušná verze žádanky - díky tomu, že formulářové řešení je propojené se zaměstnaneckým informačním systémem, v němž jsou zaneseny pracovní pozice jednotlivých uživatelů.
- \* **Dovolenka**
- \* **Vyplácení výkonnostních odměn (FSM)**. Elektronický formulář umožnil splnit požadavek auditora, aby byly archivovány všechny požadavky na vyplacení prémie s podpisy manažerů.

- \* **Oprávnění do informačních systémů.** Správce informačního systému (IT specialista) získá pomocí tohoto formuláře informaci, kteří zaměstnanci mají přístupová práva k určitému systému a zda bylo přidělení těchto práv řádně schváleno. Pokud se objeví problém, je zahájen schvalovací proces, kdy nadřízený přidělení práv potvrdí nebo jsou naopak práva pozastavena.
- \* **Elektronické výstupní listy.** Odcházející zaměstnanec již nemusí obcházet různá oddělení s papírem. Jeho nadřízený iniciuje elektronický proces, v jehož rámci potvrdí představitelé různých útvarů svými elektronickými podpisy, že odcházející zaměstnanec nemá s firmou nevypořádané závazky.

#### Dodané produkty a služby:

- \* **602XML Form Server** - systém pro správu a řízení oběhu inteligentních formulářů
- \* **602XML Designer** - nástroj pro vytváření inteligentních formulářů (interaktivních šablon)
- \* Školení a podpora

#### Průběh projektu:

Společnost UPC byla od začátku rozhodnuta vytvářet řešení vlastními silami. Firma Software602 proto vyškolila specialistu IT oddělení a poskytovala mu zesílenou podporu během vytváření prvních formulářů a při nastavování pravidel pro jejich oběh. Specialista UPC si tyto činnosti osvojil velice rychle. Podporu kontaktuje pouze výjimečně, zejména jde-li o zadávání hodně složitých kalkulací.

Při pokrývání každého dalšího procesu se postupuje tak, že experti UPC vytvoří formulář (na základě dosud používané tabulky nebo papírové žádanky) a probíhá pilotní provoz, v němž se ověřuje, zda oběh odpovídá reálnému procesu a zda občas nenastávají kombinace okolností, s nimiž formulář nepočítá. Na základě těchto zjištění provádí pracovníci UPC ve formuláři úpravy. Poté, co je řešení takto vyladěno, je zaměstnancům rozesláno memorandum, že od určitého termínu je některá žádanka povinně nahrazena elektronickým formulářem. „Nějaké dotazy zpravidla bývají, ale není jich tolik, aby na to bylo třeba vyčleňovat příliš času,“ popisuje to IT specialista UPC Jaroslav Tajbl.

Formulářové řešení je postupně rozšiřováno na základě požadků manažerů, kteří mají zájem o elektronizaci některého procesu ve své působnosti.

#### Hodnocení:

Jaroslav Tajbl projekt zhodnotil těmito slovy: „Designování formulářů je snadné, i s integrací s jinými systémy a databázemi jsme si poradili bez významnějších problémů. Poměrně pracné je naopak zadávání hodně složitých výpočtů, má-li je formulář provádět automaticky. S lidmi z 602 se jednalo dobře. Zejména nám vyhovovalo, že pokud jsme něco potřebovali jinak, než bylo ve standardní verzi produktu, byli ochotni nám jej přizpůsobit“.

„S lidmi z 602 se jednalo dobře. Zejména nám vyhovovalo, že pokud jsme něco potřebovali jinak, než bylo ve standardní verzi produktu, byli ochotni nám jej přizpůsobit.“

Inteligentní formuláře 602XML představují praktické a uživatelsky velice přívětivé řešení pro opakované vytváření dokumentů s pevnou strukturou (sběr dat), jejich oběh a schvalování. Formulářová řešení zpravidla obsahují:

- \* sadu inteligentních formulářů, které uživateli pomáhají s vyplněním (kontextová nápověda, logická kontrola, import dat, kalkulace hodnot apod.)
- \* systém pro jejich správu a řízení oběhu 602XML Form Server
- \* nástroj pro provádění změn a vytváření nových formulářů 602XML Designer.

#### O Software602

Společnost Software602 je tradiční český dodavatel počítačových programů. V současné době firma dodává především ucelená formulářová řešení pro nahrazení oběhu papírů ve středních a větších organizacích. Tato řešení pokrývají vytváření formulářů, jejich oběh a schvalování i elektronickou archivaci. Software602 má zvláště silné postavení v sektoru veřejné správy, při dodávkách řešení často spolupracuje s významnými systémovými integrátory. Produkty Software602 jsou dostupné v Česku, Slovensku a v anglických verzích ve více než 50 dalších zemích. Základním mottem firmy Software602 je vysoká kvalita za dostupnou cenu.

#### Kontaktujte nás

Software602, a.s.  
Hornokráčská 15, 140 00 Praha 4  
e-mail: info@602.cz, tel: 222 011 602  
web: www.602.cz, www.bezpapiru.cz

**software602**