



Ogólnopolska sieć sklepów sportowych systematyzuje obieg informacji i dokumentów oraz usprawnia obsługę klientów wykorzystując oprogramowanie z rodziny SharePoint

Dane ogólne:

Kraj: Polska

Branża: handel artykułami sportowymi

Informacje o kliencie

Intersport zajmuje się sprzedażą detaliczną, serwisem oraz wynajmem materiałów i sprzętu sportowego. Dystrybucję prowadzi w sieci 21 własnych salonów sprzedaży na terenie Polski oraz za pośrednictwem sklepu internetowego sklep.intersport.pl.

Sytuacja

W firmie nie było spójnej platformy wymiany informacji i dokumentów między działami oraz między salonami a centralą. Doskwierał też brak zaimplementowanego procesu obiegu dokumentów i informacji oraz systemu wsparcia technicznego HelpDesk.

Rozwiązanie

Spółka Intersport Polska S.A. korzysta już z rozwiązań firmy Microsoft, takich jak Active Directory, Exchange, MSSQL i Office. Stąd naturalnym wyborem było wdrożenie oprogramowania z rodziny SharePoint.

Korzyści

- usprawnienie sposobu dystrybucji informacji
- kontrola dostępu do informacji
- centralna baza dokumentów
- usprawnienie obsługi klientów
- nowoczesny system HelpDesk
- repozytorium raportów
- porządek w dokumentach i korespondencji

„Ważna jest świetna integracja nowego rozwiązania sharepointowego z istniejącą infrastrukturą firmy, a także prosta obsługa, wykorzystująca wiedzę pracowników z zakresu oprogramowania Microsoft Office”

Wiktor Dudek, Intersport

Oprogramowanie z rodziny SharePoint posiada wiele cech i mechanizmów, które usprawniają obieg informacji i dokumentów. W połączeniu z innymi produktami firmy Microsoft oraz wyspecjalizowanym oprogramowaniem firm trzecich staje się potężnym narzędziem, poprawiającym działanie całego przedsiębiorstwa.

Dowiodła tego firma Intersport Polska S.A., która wdrażając rozwiązanie Microsoft Windows SharePoint Services 3.0 zintegrowała je z oprogramowaniem firmy WebCon Solutions. Wybór tego doświadczonego partnera pozwolił w pełni wykorzystać mechanizmy SharePoint, skracając jednocześnie czas wdrożenia.

W efekcie uzyskano spójną platformę obiegu dokumentów i informacji w firmie, opartą na ich centralnej bazie, a także unowocześniono obsługę techniczną i podwyższono standardy współpracy z klientami.



„Użytkownik wchodząc na własną, spersonalizowaną stronę systemu obiegu dokumentów widzi te, które do niego trafiły. Może przejrzeć ich historię, dowiedzieć się, kto jest ich autorem, a kto autorem poprawek. System automatycznie powiadamia o nadejściu nowego dokumentu za pomocą e-maila”

Radosław Putek, WebCon Solutions

Sytuacja

Firma Intersport zajmuje się sprzedażą detaliczną, serwisem oraz wynajmem materiałów i sprzętu sportowego. Dystrybucję prowadzi w sieci 21 własnych salonów sprzedaży na terenie Polski oraz za pośrednictwem sklepu internetowego sklep.intersport.pl.

Spółka działa od 19 lat i zatrudnia ponad 250 osób. Najważniejszy okres jej istnienia obejmował rok 2005, kiedy trafiła na Warszawską Giełdę Papierów Wartościowych, a jej akcje weszły do publicznego obrotu. Wtedy też nawiązano strategiczną współpracę z Grupą Intersport. Firma cały czas się rozwija i unowocześnia. W 2008 roku finalizuje budowę własnej bazy logistycznej i magazynu wysokiego składowania (2500 m kw.) oraz powierzchni biurowej (1200 m kw.) w Krakowie. Otwierane są też nowe salony sprzedaży w kolejnych miastach Polski.

Sytuacja informatyczna

21 salonów firmowych połączonych jest z centralą łączami dzierżawionymi. Konta użytkowników przechowywane są w Active Directory i programie Exchange 2007. Dotychczas firma nie posiadała intranetu firmowego. Dokumenty rejestrowane były w arkuszach Excel, a faktury opisywano przybijając pieczętki na odwrocie dokumentu. Dotychczasowe rozwiązanie miało wady.

„W firmie nie było spójnej platformy wymiany informacji i dokumentów między działami oraz między salonami a centralą. Doskwierał też brak zaimplementowanego procesu obiegu dokumentów oraz systemu wsparcia technicznego HelpDesk dla centrali i salonów” – opowiada Radosław Putek z firmy WebCon Solutions, która pomogła przeprowadzić opisywane wdrożenie. Tłumaczy, że wymiana informacji w firmie odbywała się za pomocą poczty elektronicznej, a udostępnianie plików przez udział sieciowe. Nie istniało także repozytorium raportów.

Potrzeby i plany

Celem wdrożenia miało być usprawnienie obiegu informacji w firmie i zamodelowanie go zgodnie z przyjętymi procedurami. Planowano stworzenie repozytorium raportów oraz miejsca pracy nad dokumentami, służącego do informowania pracowników o zdarzeniach firmowych. Uzupełnieniem miały być narzędzia do obsługi zgłoszeń serwisowych.

Rozwiązanie

Wybierając oprogramowanie, które miało stać się podstawą nowej struktury informatycznej, firma Intersport bez sięgnęła m.in. po rozwiązania z rodziny SharePoint. Specjalizuje się w nim firma WebCon Solutions, która przeprowadziła wdrożenie.

„Spółka Intersport posiadała już rozwiązania firmy Microsoft, takie jak Active Directory, Exchange, MS SQL i Office. Stąd możliwość pełnej integracji nowego oprogramowania z istniejącymi rozwiązaniami. Fakt, że użytkownicy końcowi mieli już bogate doświadczenie w zakresie rozwiązań Microsoftu było dodatkowym atutem” – mówi Wiktor Dudek, szef działu IT w firmie Intersport.

Zapadła decyzja o wprowadzeniu pakietu oprogramowania firmy Microsoft.

W jego skład weszły:

- Windows SharePoint Services 3.0
- Microsoft SQL Server 2005
- Reporting Services

Nowa struktura miała stać się podstawą dla rozwiązań firmy WebCon Solutions, a w szczególności WebCon Workflow, który jest rozbudowanym i wyspecjalizowanym systemem obiegu dokumentów, opartym m.in. na oprogramowaniu SharePoint.

Firma wdrażająca

Wdrożeniem w spółce Intersport zajęli się specjaliści z firmy WebCon Solutions, specjalizującej się we wprowadzaniu



Przykładowy ekran z systemu używanego w firmie Intersport

rozwiązań opartych na oprogramowaniu z rodziny SharePoint.

WebCon Solutions zajmuje się projektowaniem i wdrażaniem systemów klasy ERP, systemów wspierających pracę grupową oraz rozwiązań z dziedziny Business Intelligence. Pomimo, że jest firmą młodą (powstała w roku 2006), udało się jej stworzyć zespół cenionych konsultantów i wdrożeniowców, proponujących wsparcie na wszystkich etapach wdrożenia.

„Jesteśmy jednym z nielicznych dostawców rozwiązań SharePoint, który w pełni korzysta z możliwości tej zaawansowanej platformy” – mówi Radosław Putek.

Przebieg wdrożenia

Wprowadzanie SharePointa do firmy Intersport podzielono na kilka etapów:

- zebranie informacji o spółce, poznanie infrastruktury i wymagań stawianych oprogramowaniu
- analiza przedwdrożeniowa obejmująca obiegi dokumentów, uprawnienia dostępu do danych, strukturę firmy oraz możliwe ścieżki przyszłego rozwoju systemów IT
- implementacja rozwiązań i dodatkowych funkcjonalności SharePoint Services
- właściwe wdrożenie i stopniowe oddawanie do użytku kolejnych działów
- modyfikacje usprawniające działanie systemu oraz wdrożenie kolejnych komponentów, takich jak zamówienia wewnętrzne i przesyłanie dokumentów z salonów do centrali

Korzyści

Wprowadzenie nowego zaawansowanego rozwiązania informatycznego, opartego na oprogramowaniu SharePoint, w zasadniczym stopniu wpłynęło na sposób dystrybucji dokumentów oraz wewnętrzną organizację spółki. Poprawiło skuteczność wymiany informacji między salonami a centralą, co podnosi jakość obsługi klientów. Sprawny obieg dokumentów sprawia, że

korrespondencja pochodząca od klientów trafia do odpowiednich działów we właściwym czasie, co pozwala na prawidłową obsługę kontaktów z klientami. Wprowadzony został również system HelpDesk oraz zmieniono sposób tworzenia i dostępu do raportów. Ważna jest też świetna integracja z istniejącą infrastrukturą firmy oraz prosta obsługa, wykorzystująca wiedzę pracowników z zakresu oprogramowania Microsoft Office.

„Rozwiązanie oparte na SharePointie zintegrowane jest z Exchange'm i Outlookiem, dając np. możliwość podglądu obłożenia pracą użytkowników, planowanie użytkownika sal konferencyjnych itp. SharePoint współpracuje także z naszym systemem ERP, przekazując do niego automatycznie zeskanowane dokumenty, a także w drugą stronę - pobierając dane dotyczące realizacji firmowych budżetów” - mówi Wiktor Dudek.

Różnego rodzaju korzyści jest więcej:

- możliwy jest dostęp do każdego dokumentu w firmie w trybie online
- moduł HelpDesk umożliwił sprawną obsługę zgłoszeń serwisowych
- repozytorium raportów umożliwia zarządowi i kierownikom stały nadzór nad kluczowymi parametrami spółki
- każdy pracownik może zapoznać się ze szczegółową strukturą firmy, skontaktować się z dowolnymi jej pracownikami oraz ma dostęp do materiałów dotyczących jego pracy
- powstało naturalne i wygodne archiwum dokumentów
- sukcesywnie tworzona jest baza wiedzy firmowej

„System oparty na SharePointie jest dla naszej firmy centralnym portalem informacyjnym. Wiąże w całość wiele usług i mechanizmów przydatnych w rozmaitych aspektach działalności firmy i dla różnych użytkowników – dodaje Wiktor Dudek.

„Cenne okazało się wprowadzenie zaawansowanego raportowania. Stworzenie w bibliotekach SharePoint repozytorium raportów programu Excel 2007 zdecydowanie powiększyło grono ich odbiorców”

Radosław Putek, WebCon Solutions

Kody kreskowe i raporty

Dodatkowo zapanował porządek w „papierach”. Każdy dokument posiada unikalną sygnaturę, która może być nanoszona w formie kodów kreskowych. Ma to duże znaczenie szczególnie przy identyfikacji dokumentów rejestrowanych w sekretariacie jako korespondencja przychodząca i wychodząca.

Cenne okazało się też wprowadzenie zaawansowanego raportowania. Stworzenie w bibliotekach SharePoint repozytorium raportów Excel 2007 zdecydowanie powiększyło grono ich odbiorców.

Grupy pracowników

Każda z grup użytkowników firmy zyskała na wdrożeniu.

- Zarząd – otrzymał szybki dostęp do każdego dokumentu w firmie, do repozytorium raportów przedstawiających kluczowe parametry firmy oraz do wszystkich materiałów działowych. Dodatkowo intranet umożliwił prowadzenie założonej polityki informacyjnej spółki.
- Administratorzy – używają przejrzystych mechanizmów udostępniania treści użytkownikom oraz kontroli dostępu do niej. Mają też możliwość udostępniania danych i aplikacji w środowisku SharePoint bez prac programistycznych.
- Szeregowi użytkownicy – cenią sobie szybki dostęp do firmowych informacji i dokumentów, a także wszystkich danych klientów - telefonów, adresów, materiałów firmowych, reklamowych, grafik obecności, rezerwacji sal itp.

Dostęp online

Dodatkowo dla każdej z wymienionych grup pracowników (także mobilnych, łączących się z firmą poprzez VPN) nieoceniony jest dostęp online do plików – m.in. zeskanowanych dokumentów z korespondencji przychodzącej (umów, faktur i pism) .

„Każdy pracownik w łatwy sposób może wyszukać całą korespondencję z danym klientem. Również inne elementy, takie jak szablony, wnioski, dokumenty firmy czy raporty bardzo ułatwiają pracę. Wiadomo gdzie się znajdują i kto jest za nie odpowiedzialny” – mówi Wiktor Dudek.

WebCon Workflow

Wiele korzyści, które przyniosło wprowadzenie nowego rozwiązania informatycznego, wynika ze współpracy SharePointa z oprogramowaniem WebCon. Szczególnie przydatny jest moduł WebCon WorkFlow. Jak działa?

„Użytkownik wchodząc na własną, spersonalizowaną stronę systemu obiegu dokumentów widzi te, które do niego trafiły. Może przejrzeć historię każdego z nich, dowiedzieć się, kto jest jego autorem, a kto autorem poprawek. System automatycznie powiadamia użytkownika o nadejściu nowego dokumentu za pomocą e-maila. Każdy etap, na jakim może znaleźć się dany typ dokumentu, ma określone ścieżki przejścia oraz maksymalny czas oczekiwania na akcję użytkownika, co zapobiega przetrzymywaniu dokumentów” – mówi Radosław Putek.

Operacje na dokumentach

Ciekawych funkcjonalności jest więcej. System obiegu dokumentów nadaje poszczególnym użytkownikom uprawnienia, a więc każdy może wykonać na dokumencie tylko te operacje, które są dla niego dostępne. Przykładowo - sekretarka może jedynie nadać numer dokumentowi i przesłać go dalej do właściwej osoby, akceptacja należy do dyrektora. System oparty jest na platformie SharePoint i mocno integruje się z aplikacjami pakietu MS Office 2007. Zestaw wtyczek (Add-In) zapewnia bezpośredni dostęp do rezerwacji numerów lub adresów wysyłkowych, a zadania przydzielone przez system WorkFlow widoczne są także w aplikacji Outlook.

„Każdy pracownik w łatwy sposób może wyszukać całą korespondencję z danym klientem. Również inne rzeczy, takie jak szablony, wnioski, dokumenty firmy czy raporty bardzo ułatwiają pracę. Wiadomo gdzie się znajdują i kto jest za nie odpowiedzialny.”

Wiktor Dudek, Intersport

Korzystny przepływ

Wśród korzyści ze stosowania przepływu pracy znajdujemy:

- wzrost wydajności firmy i pracowników
- obniżenie kosztów realizacji zleceń
- lepszą kontrolę jakości pracy
- zminimalizowanie ryzyka zagubienia dokumentów
- automatyczny proces księgowania
- raporty kontrolne
- uporządkowanie korespondencji przychodzącej i wychodzącej
- dostęp do danych przez przeglądarkę WWW
- automatyczne powiadomienia o nowej korespondencji
- prostą rejestrację i łatwe odszukanie korespondencji z każdym klientem
- automatyczne rozpoznawanie skanowanych dokumentów
- integrację z systemami kurierskimi
- predefiniowane wydruki

WebCon w Intersport

Obiegami dokumentów w firmie Intersport objęta jest cała korespondencja przychodząca oraz część wychodzącej.

„System podczas rejestracji dokumentów drukuje kod kreskowy w formie naklejki, który identyfikuje każdy dokument w firmie i umożliwia szybkie znajdowanie ich poprzez skanowanie sygnatury czytnikiem kodów” – mówi Wiktor Dudek.

Ze względu na dużą skalę korespondencji (więcej niż 200 dokumentów dziennie), proces ich rejestracji wygląda następująco:

1. wprowadzenie informacji o dokumencie do systemu
2. automatyczne nadanie sygnatury i wydruk kodu kreskowego
3. wprowadzenie dokumentów do skanera z podajnikiem, który skanuje dokumenty i przesyła do systemu, a ten poprzez proces OCR rozpoznaje sygnaturę dokumentu i spina go z zarejestrowanym opisem dokumentu. System został zintegrowany z faksem i dokumenty przesłane tą drogą trafiają bezpośrednio do niego.

HelpDesk

Jednym z podstawowych zadań wdrożenia było wprowadzenie mechanizmów

wspierających pracę działu HelpDesk. System wsparcia technicznego został zintegrowany z SharePointem.

„Ten pięciostanowy obieg zapewnia sprawną obsługę zgłoszenia technicznego. Zawiera mechanizmy powiadamiania

zaangażowanych w proces HelpDesk użytkowników - mailowo oraz odpowiednimi widokami na stronie intranetowej.

Gwarantuje też możliwość nadzoru nad obsługą zgłoszeń oraz graficzną prezentację raportów” – mówi Radosław Putek.

W systemie dostępne są statystyki:

- liczba aktywnych zgłoszeń dla danego pracownika działu IT
- średni czas realizacji zgłoszenia
- działy i osoby zgłaszające najwięcej problemów

Dodatkowo system wsparcia technicznego dla salonów przejął proces obsługi zleceń dla działu IT i został zintegrowany z systemami HelpDesk firm trzecich.

Inne narzędzia i mechanizmy

To nie koniec przydatnych narzędzi i funkcjonalności, które pojawiły się w Intersport dzięki wdrożeniu.

Ankiety

Są ważnym narzędziem. Każdy z działów przygotowuje pytania, na które w cyklu miesięcznym odpowiadają wszystkie salony.

„W ankietach oceniana jest współpraca między poszczególnymi działami oraz zbierany jest feedback np. z przeprowadzonych kampanii. Raporty z takich ocen umożliwiają lepsze planowanie zmian. Raportowanie zbiorcze pozwala zobrazować wyniki na osi czasu oraz porównywać odpowiedzi udzielane przez wybrane salony” – tłumaczy Wiktor Dudek.

Więcej informacji

Bliższe informacji dotyczące firmy Intersport można znaleźć na stronie:

www.intersport.pl

Bliższe informacji dotyczące firmy WebCon Solutions można znaleźć na stronie:

www.webcon.pl

Bliższe informacje dotyczące produktu Microsoft Microsoft Office SharePoint Server 2007 :

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

Struktura Organizacji

... to system wyszukiwania pracowników wewnątrz firmy oraz sposób graficznej prezentacji jej układu.

Wyszukiwanie wykorzystywane jest w Intersport na co dzień, np. gdy pracownicy chcą do kogoś zadzwonić lub kiedy nowy pracownik chce zobaczyć jak wygląda osoba, do której został wysłany. System pozwala zaznajomić się z kierownictwem i zarządem oraz w łatwy sposób znaleźć kierowników.

WebCon Budgeting

System planowania i kontroli wykonania budżetu integruje dane planowane (przechowywane na listach SharePoint) z wykonanymi (z systemu ERP). Raport generowany jest w aplikacji Reporting Services i umożliwia dotarcie do pojedynczego dokumentu łącznie z podglądem skanu. Korzyści:

- kierownicy weryfikują przypisane im koszty
- kontrolują także poziom wydatków na tle zaplanowanego budżetu
- zarząd ma obraz sytuacji całej firmy

WebCon SharePoint Orders

System zamówień wewnętrznych przeznaczony jest zarówno dla centrali, jak i salonów. Posiada predefiniowane ścieżki obiegu do składania zamówień na wybrane towary - między innymi materiały biurowe i marketingowe. Składanie zamówienia odbywa się na stronach SharePoint, a raportowanie poprzez zintegrowany mechanizm Reporting Services.

Przyszłość

Ważną zaletą nowego rozwiązania informatycznego jest możliwość jego rozbudowy i w oparciu na nim rozwoju całej firmy. Dodawane są na przykład obecnie takie narzędzia i moduły jak budżetowanie, zamówienia wewnętrzne i elektroniczny obieg dokumentów we wszystkich 21 salonach. W planach jest rozbudowanie części kadrowej: delegacji, wniosków urlopowych i bazy kompetencji pracowników (zdobyte certyfikaty, ukończone kursy itp.).

Oprogramowanie i usługi:

Produkty:

- Windows SharePoint Services 3.0
- Microsoft SQL Server 2005
- Reporting Services