



System IKAR

Efektywne zarządzanie
zadaniami i procesami

System IKAR

Podstawowym założeniem przyjętym podczas tworzenia systemu IKAR był fakt, iż każda aktywność w ramach firmy, niezależnie od formy, w jakiej ona się przejawia, ma wpływ na jej funkcjonowanie i w związku z tym powinna zostać zarejestrowana w sposób trwały. Tak zarejestrowane aktywności i zdarzenia, w połączeniu z systemem przydziału zadań, organizowania ich w procesy oraz rozliczania ich efektów i kosztów, stają się doskonałym narzędziem wspierającym zarządzanie firmą.

ZADANIA

Informacje, które są ewidencjonowane w systemie, są organizowane w **zadania** (tzw. **sprawy**), gromadzące w jednym miejscu szeroko pojęte aktywności, dotyczące wybranego zakresu tematycznego i stanowiące podstawową formę przechowywania informacji w systemie. Każde zadanie posiada swojego opiekuna, czyli użytkownika, który jest całkowicie odpowiedzialny za jego wykonanie. W ramach ewidencjonowania aktywności użytkownicy w sprawach dokonują zapisów wykonanych czynności, poczynionych ustaleń, zdobytej wiedzy, cele do wykonania etc.

Ze względu na brak możliwości usuwania, zapisy stanowią trwałą formę potwierdzenia działań. Opcjonalnie użytkownik wprowadzający zapis do sprawy może wprowadzić czas, jaki zajęło mu wykonanie opisanych czynności.

Każdy użytkownik ma możliwość planowania czasu wykonywania poszczególnych zadań określając daty i szacowaną czasochłonność, ustalając priorytety i harmonogram.

W ramach posiadanych uprawnień użytkownicy mogą posiadać dostęp do poszczególnych zadań innych osób. W ten sposób wiedza, sposoby rozwiązań problemów, poczynione ustalenia są dostępne dla innych członków zespołu, oszczędzając tym samym czas na ponowne rozwiązywanie tych samych problemów.

Oczywiście w systemie istnieje również możliwość uzyskania dostępu do spraw archiwalnych (zamkniętych) – być może właśnie w nich użytkownicy znajdą rozwiązanie problemów podobnych do tych, którymi zajmują się aktualnie.

Zadania w systemie IKAR są umieszczane w tzw. obszarach – są więc podzielone tematycznie. Każda sprawa może być przydzielona tylko do jednego obszaru. Dodatkowo do każdego obszaru nadawane są uprawnienia dla użytkowników. Dostęp do spraw w danym obszarze posiadają jedynie użytkownicy posiadający uprawnienia do tego obszaru.

NADZÓR KIEROWNICZY

Bezpośredni przełożony posiada łatwy dostęp do spraw wykonywanych i wykonanych przez pracowników. System umożliwia, poprzez podgląd zapisów, szczegółową analizę działań pracowników. IKAR umożliwia planowanie zasobów ludzkich i kontrolę obciążeń poszczególnymi zadaniami podwładnych. Tym samym, poprzez przesuwanie zadań pomiędzy podwładnymi, można równomiernie rozkładać obciążenia (oczywiście w zależności od posiadanych kompetencji).

INTEGRACJA Z POCZTĄ ELEKTRONICZNĄ

Integracja z pocztą elektroniczną to bardzo ważna cecha systemu IKAR. System umożliwia wysyłanie wiadomości bezpośrednio ze sprawy. Tak wysłana wiadomość pocztowa staje się automatycznie dodatkowym zapisem w sprawie. Odpowiedzi adresatów na wiadomości wysłane ze sprawy, w sposób w pełni automatyczny, również stają się zapisami w danej sprawie. W systemie istnieją centralne skrzynki odbiorcze dla poczty kierowanej na adresy ogólne takie jak np. pomoc@, biuro@, reklamacje@ itp. Osoby zarządzające centralnymi skrzynkami mają możliwość zakładania spraw na bazie nadesłanych wiadomości – zarówno dla siebie, jak i dla innych użytkowników. Podobnie jak zapisy w sprawach, jakakolwiek wiadomość, która zostanie wysłana na skrzynkę centralną, nie może zostać skasowana.

KALENDARZE/SPOTKANIA GRUPOWE

IKAR posiada funkcjonalności pozwalające na planowanie aktywności w poszczególnych terminach. Planowane aktywności odwzorowane w terminarzach dla poszczególnych użytkowników pozwalają na uzyskanie informacji o dostępności poszczególnych użytkowników w podanym zakresie czasu.

Dodatkowo użytkownicy posiadają możliwość planowania spotkań grupowych, bazując na informacjach o dostępności poszczególnych użytkowników. System pozwala na sprawdzenie, czy w planowanym terminie osoby, które mają wziąć udział w spotkaniu, dysponują wolnym czasem. Po znalezieniu terminu odpowiadającego wszystkim osobom system pozwala na rezerwację terminu. Jednocześnie bezpośrednio z systemu wysyłane są zaproszenia (w postaci wiadomości poczty elektronicznej) do uczestników spotkania. IKAR pozwala również na rezerwację zasobów niezbędnych do przeprowadzenia spotkania (sala konferencyjna, projektor multimedialny etc.).

WSPÓLNA KSIĄŻKA ADRESOWA

Książka adresowa to baza danych dotyczących firm, ich danych adresowych jak również danych osób – przedstawicieli poszczególnych firm.

IKAR pozwala na zapisywanie dowolnej ilości kontaktów związanych z daną firmą, biurami i lokalizacjami firmy. Podstawowe informacje o osobach w ramach książki adresowej to nazwisko, imię, adres e-mail, telefon, telefon komórkowy, stanowisko itp. W prosty sposób możliwe jest wyszukiwanie informacji adresowych na podstawie złożonych zapytań takich jak zaprezentowania pracowników firmy X pracujących w biurze Y.

PROCESY

- Proces to „przepis” pomagający wykonawcy realizować postawione zadanie we właściwy sposób.
 - Sprawa z przypisanym procesem wymaga od wykonawcy postępowania według określonych reguł; proces wyklucza możliwość pominięcia poszczególnych kroków.
 - W procesie można zdefiniować formularze, w które wykonawca musi wpisywać informacje wymagane przez proces.
- Z każdym procesem związany jest zestaw raportów specyficznych dla informacji z danych zapisywanych w ramach tegoż procesu. W standardowej wersji systemu dostarczanych jest kilka podstawowych procesów. Inne procesy wymagane przez przyszłych użytkowników systemu są realizowane indywidualnie na podstawie osobnych zamówień. Dzięki temu realizują one dokładnie to, co potrzebne jest użytkownikom.

BUDŻETY, TERMINY, KONTRAKTY

W każdej sprawie istnieje możliwość określenia wymaganego terminu jej zakończenia. Zestaw przygotowanych raportów pozwala na szybką identyfikację spraw z przekroczonym terminem wykonania, jak też zadań zagrożonych niedotrzymaniem zakładanego terminu. Jeżeli użytkownicy zostaną zobligowani do wprowadzania czasów wykonania poszczególnych aktywności w sprawie, istnieje możliwość określenia dozwolonego budżetu czasowego, który może być przeznaczony na wykonanie danego zadania. W przypadku określenia budżetu czasowego sprawy system automatycznie uniemożliwi wprowadzanie zapisów z czasem przekraczającym zdefiniowany budżet. Wykorzystując mechanizmy szeregowania i przydziału spraw do tzw. kontraktów, można w prosty sposób uzyskać informacje o czasie poświęconym na obsługę spraw z danego kontraktu.

KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z ZASTOSOWANIA SYSTEMU

Centralizacja informacji o aktywnościach i danych związanych z działalnością firmy powoduje zredukowanie działań nadmiarowych. Każdy użytkownik zaangażowany w proces realizacji zadania, począwszy od szeregowego pracownika, poprzez jego zwierzchników, a skończywszy na członkach zarządu firmy, posiada dostęp do kompletu informacji o już zrealizowanych, czy też aktualnie wykonywanych działaniach w ramach danego obszaru. Monitorowanie procesów, pozwalające na bezpośredni nadzór nad pracownikami oraz możliwość definiowania zadań dla podwładnych, nabiera szczególnego znaczenia w pracy w rozproszonej strukturze organizacyjnej, jak również przy jednoczesnej realizacji kilku zadań równolegle. Czytelne odnotowywanie wszystkich działań związanych z konkretnym zadaniem eliminuje niejednoznaczności decyzyjne czy też niedopełnienie pewnych obowiązków w ramach danego procesu. Określając dodatkowo parametry czasowe poszczególnych etapów procesów, raporty monitorujące pozwolą w szybki sposób na zidentyfikowanie „wąskich gardeł”, opóźnień i odchyleń od ustalonych wzorców.

Comp-Win Sp. z o.o.
ul. Leszka 44
61-062 Poznań
NIP: 782-22-03-649
tel. +48 61 871 20 50
fax +48 61 871 20 51
biuro@comp-win.pl
www.comp-win.pl

