

Případová studie využití MS InfoPath

Přehled

Efektivní práce obchodních zástupců v terénu - to je nasazení Microsoft Office InfoPath ve střední velkoobchodní a výrobní společnosti.

Země

Česká republika, Slovenská republika

Odvětví

Velkoobchod

Studie

Výchozí stav

- Zadavatel využívá ERP informační systém ESO 9 Intranet, které je plně postaveno na technologiích Microsoft a základem je MS SQL Server 2000.
- Pro elektronickou poštu je využíván Microsoft Exchange Server.
- Pro práci koncových uživatelů je použit Microsoft Internet Explorer jako klient ERP a dále uživatelé využívají Microsoft Office.
- Informační systém je dokonale propracován pro vnitřní potřebu firmy a zároveň poskytuje řešení i pro vzdálenou pobočku ve Slovenské republice.
- Vzdálená místa lze propojit pomocí Internetu.
- Chybělo off-line řešení pro práci obchodních zástupců v terénu neboť kvalita mobilních připojení není na úrovni umožňující přímou práci s centrální databází.

Cíl řešení

Vybudované řešení mělo splňovat následující požadavky:

- Umožnit efektivní distribuci jednoznačných parametrů péče o dodací místa pro obchodní zástupce.
- Umožnit produktivní sběr kompletních dat z každé návštěvy obchodního zástupce na dodacím místě pro zpracování v centrále.
- Integrace na stávající ERP informační systém ESO 9 Intranet.
- Otevřené řešení pro možnost dalšího rozvoje.
- Uživatelsky přívětivé a intuitivní ovládání.
- Možnost zadávat data v terénu bez možnosti on-line propojení na databázi.
- Výměna informací pomocí mobilní telefonní sítě.

Řešení

Zvolený hardware

Při výběru vhodného hardware pro obchodní zástupce (OZ) přicházely v úvahu následující platformy PDA, notebook nebo tablet PC. PDA bylo vyřazeno z důvodu nutnosti dalšího počítače pro práci OZ a dále z důvodu malé zobrazovací plochy a horších možností ovládní. Práce s notebookem byla náročná z důvodu mobility a větší hmotnosti. Optimální se ukázalo použití tablet PC, protože poskytuje shodné prostředí pro práci uživatele jako plnohodnotný počítač, má přiměřenou hmotnost a navíc podpora rukopisu na digitalizéru (aktivní displej) umožňuje rychlý zápis požadovaných údajů.

Zvolený software

Při výběru klientského software se jako nejvhodnější platforma ukázal Microsoft Office InfoPath, protože poskytuje intuitivní uživatelské rozhraní, podporuje vazbu na Microsoft SQL server a umožňuje dostatečné přizpůsobení pro specifické firemní požadavky, navíc obsahuje podporu rukopisu na aktivním displeji tabletu.

Pro vazbu centrální databázi byl použit Microsoft SQL Server 2005, protože tato verze přinesla vylepšení práce s XML formátem dat, což je jeden ze způsobů, jak může data přijmout Microsoft Office InfoPath.

Proces implementace

Požadavky zadavatele byly zpracovány kvalitně již na počátku implementace, a proto docházelo pouze k drobným korekcím před zahájením implementace. Během jednoho měsíce byla vytvořena první verze celého řešení. Během následujících dvou měsíce došlo k testování systému ze strany zadavatele, tak aby vedoucí obchodních týmů plně ovládali práci svých podřízených a přinesly podněty z rutinní práce v terénu. Během této doby byla aplikaci průběžně upravována a on-line aktualizována, vše pomocí vzdáleného přístupu na centrálu firmy.

Před zahájením rutinního provozu proběhlo třídní školení obchodních zástupců, poté byl rutinní provoz zahájen. Všechny opravy a korekce jsou prováděny vzdáleným přístupem a změny se přenášejí na klientské tablety v souvislosti s výměnou dat.

Možnosti budoucího rozvoje

Zadavatel plánuje v nejbližším období přejít na Microsoft SQL Server 2005 i s ERP informačním systémem, čímž dojde k úplné integraci ERP a podpory obchodních zástupců.

Data generovaná z návštěv budou využita pro aplikace Business Intelligence, která je součástí nové verze MS SQL 2005.

Změnou stávajících formulářů InfoPath nebo přidáním nových bude možno lépe a rychle řídit práci obchodních zástupců v terénu.

Přínosy

- Realizace efektivního obslužení dodacích míst přinese výhodu pro zákazníky zadavatele.
- Přesná data z návštěv obchodních zástupců umožní lépe směřovat produkci a distribuci v budoucích letech.
- Investice do aplikačního software byly minimalizovány pouze na dokoupení licencí Microsoft Office InfoPath a na upgrade Microsoft SQL Server 2005, který byl zároveň využit pro ERP informační systém.
- Intuitivní ovládání produktů Microsoft Office výrazně snížilo nároky na zaškolení uživatelů.
- Další rozvoj je vzhledem k otevřenosti řešení bezproblémový a nebude vyžadovat žádné zásahy do klientských počítačů.

Produkty a technologie

- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft SQL Server 2005
- Microsoft Windows Tablet Edition
- Microsoft Office InfoPath 2003

Kontakt

<http://www.jirikrov.cz>