



# RÄTT INFORMATION TILL RÄTT PERSON VID RÄTT TILLFÄLLE

System för **samverkan, effektivitet och konkurrenskraft**

Du håller säkert med om att ditt företags kanske mest värdefulla tillgång består av all den information och kunskap som löpande skapas i verksamheten. Men visste du att mer än 80 % av den digitalt lagrade informationen vanligtvis bara kan hittas på de anställdas egna hårddiskar eller i personliga filer?

## VEM ÄGER DITT FÖRETAGS KUNSKAP?

Ord som ”teamwork”, ”öppen dialog” och ”ständiga förbättringar” tillhör idag standardvokabulären för de flesta företag och organisationer. Trots detta fattas många viktiga beslut på basis av bristfällig, motsägelsefull och felaktig information.

En orsak är att människor är människor och inte alltid fungerar så objektivt, rationellt och öppet som företagsledningarna önskar.

En annan orsak är att dagens system för informationshantering är konstruerade för linjära och väldefinierade beslutssituationer och därför helt enkelt inte klarar av att lagra, hantera och distribuera mer komplex och sammansatt information på ett bra sätt.

Resultatet blir att en betydande del av den information och kunskap som ackumuleras i din organisation i praktiken förblir outnyttjad – en fantastisk potential att öka effektiviteten och konkurrenskraften.

### En fråga om **effektivitet**

Ju mer komplexa, händelsestyrda och svårbedömbara beslutssituationerna är, desto större blir konsekvenserna av ett bristfälligt informationsunderlag. Och desto större nytta har ditt företag av ett dynamiskt beslutsstödsystem som fungerar på användarnas villkor. En decentraliserad organisationsstruktur och trender mot distansarbete och distribuerade arbetsgrupper är andra faktorer som verkar i samma riktning.

När relevant information finns tillgänglig blir inte bara besluts kvaliteten högre, samarbetet mellan medarbetarna blir också effektivare. Produktiviteten, effektiviteten och konkurrenskraften ökar, samtidigt som teamkänslan och sammanhållningen i organisationen stärks.

### Bygger på modern **organisationsteori**

Med utgångspunkt i modern organisationsteori har Open End utvecklat en banbrytande ny systemlösning som möter också decentraliserade organisationers krav på rätt information, till rätt person, vid rätt tillfälle.

Systemet är uppbyggt kring en dynamisk och flexibel plattform som hanterar och strukturerar information och arbetsflöden i realtid. Till plattformen finns ett antal standardapplikationer för hantering av specifika ärenden och processer.

Tack vare plattformens unika konstruktion och inbyggda funktionalitet kan Open End alltid erbjuda en systemlösning – standard, anpassad eller unik – för just dina krav.

Den öppna och dynamiska arkitekturen erbjuder total flexibilitet för framtida förändringar av arbetsätt och processer. Nya funktioner och applikationer kan utvecklas efterhand och integreras fullt ut med kringliggande system.



### Höga krav, **nöjda användare.**

Open End är baserad på en genomgripande analys av kraven på systemstöd för händelsestyrda processer – ur omvärlds-, integrations-, verksamhets- och medarbetarperspektiv.

Open End är således redan från början utvecklat för att:

- kunna fånga all kommunikation, oavsett form
- hantera olika kommunikationskanaler
- underlätta samverkan
- utgöra organisationens minne
- kunna anpassas till individernas behov, inte tvärt om
- snabbt generera lättöverskådliga sökresultat som innehåller all information som är kopplad till det valda sökbegreppet

Våra uppdragsgivare vittnar om hur Open End genom sina unika egenskaper bidragit till att frigöra tid, förbättra samarbetet och – inte minst viktigt – påtagligt höja besluts kvaliteten. Faktorer som i sin tur medverkar till ökad effektivitet, lönsamhet och konkurrenskraft.

### **Kartläggning, utbildning och support**

Open End erbjuder ett antal verksamhetstjänster som vanligtvis inkluderar kartläggning av processer och arbetssätt. Som kund har du dessutom tillgång till ett antal supporttjänster som garanterar funktionen i våra system. Här ingår bl.a. acceptanstest och utbildning av systemadministratör, tekniker och driftspersonal. All utbildning är kopplad till deltagarnas förkunskaper.



# TEKNIK OCH APPLIKATIONER

Open End-systemet består av en relationsdatabas, en serverapplikation samt klientapplikationer för olika plattformar och ändamål. Systemet är byggt på öppna standarder med en modulär och objektorienterad struktur. Detta betyder att Open End kan integreras sömlöst i befintliga system, samtidigt som förändringar, tillägg och anpassningar av systemet underlättas. I en Open End-applikation kan en stor del av konfigurationen göras av kunden, vilket innebär att systemet enkelt och kostnadseffektivt kan anpassas till förändringar i företagets verksamhet, arbetsätt och processer.

Nya standardapplikationer utvecklas löpande. Alla applikationer kan anpassas då det gäller funktionalitet, användargränssnitt, rapporter och integration med övriga verksamhetssystem. Samtliga applikationer kan också integreras med varandra och, stegvis, utvecklas till ett komplett beslutsstödssystem.

## **OPEN END CASE**

Med lösningar för ärendehantering och funktioner som organisationsminne och informationsnav erbjuder Open End Case betydande effektivitetsvinster för företag och organisationer. Open End Case fångar all kommunikation, inklusive e-mail, och gör den tillgänglig, transparent och totalt spårbar. Användningsområden kan vara allt från projektledning och utveckling till ledningsstöd.

## **OPEN END FOR ITIL**

Open End for ITIL stödjer alla ITILs delprocesser, antingen i ett stegvis eller samlat införande och skapar förutsättning för effektiv IT-drift och kontinuerlig processförbättring. Open End for ITIL erbjuder dig stor frihet att selektivt tillämpa din organisations egna processer. Applikationen kan enkelt anpassas till olika behov och integreras med andra verksamhetssystem.

## **OPEN END HELPDESK**

Open End är en utmärkt plattform för införande av systemstöd för hantering av all information och alla aktiviteter som förekommer inom en helpdesk-organisation, oavsett om det gäller interna eller externa kundklagomål eller övriga ärenden. Open End Helpdesk ger stöd för såväl operativ verksamhet som för övergripande aktiviteter av ledningskaraktär. Open End Helpdesk erbjuder dig stor frihet att selektivt tillämpa din organisations egna processer.

## **OPEN END PROCUREMENT**

Open End Procurement förenklar offentlig upphandling genom att stödja och automatisera stora delar av arbetsflödet. Applikationen uppmuntrar samverkan och informationsdelning bland inblandade aktörer, samtidigt som sekretessbelagd information skyddas i de faser av upphandlingsprocessen där detta krävs.

# VERKSAMHETSSTÖD

Open End är en perfekt plattform för att utveckla verksamhetsstödjande tillämpningar för olika behov. Systemet kan snabbt anpassas till förändrade förutsättningar och vid behov också skräddarsys för väl beskrivna processer med tydliga verksamhetsregler. Standardapplikationerna kan ingå som komponenter i den skräddarsydda lösningen.

Exempel på tillämpningar:

## **CORPORATE PERFORMANCE MANAGEMENT (CPM)**

Typiska krav på ett CPM system handlar om möjlighet till återkoppling på olika utfall, snabba prognoser baserade på olika scenarios, samt möjlighet att kunna bedöma och hantera risker på ett professionellt sätt. En väsentlig aspekt är sekretessnivån eftersom dessa applikationer vanligtvis handlar om mycket känslig information. Samtidigt måste det vara lätt för behöriga användare att komma åt informationen med hjälp av intuitiva, webbaserade användargränssnitt.

## **SHARED SERVICE CENTERS**

Genom att koncentrera likartade stödverksamheter till en gemensam funktion har många företag funnit att man kan uppnå betydande effektivitetsvinster, samtidigt som servicenivån gentemot kunderna kan förbättras. Open End levererar lösningar i form av stöd för IT-support, helpdesk och organisationsminne samt funktion som informationsnav.





**OPEN END AB** är ett privatägt svenskt företag som grundades i januari 2001. Målet var att, med utgångspunkt i modern organisationsutveckling, utveckla effektivare och mer flexibla system för informationshantering som är bättre anpassade till de alltmer komplexa organisationsstrukturer som ständigt utvecklas.

I november 2006 ansåg vi oss vara redo att presentera vårt koncept i full skala på den europeiska marknaden. I samband med denna lansering bytte vi namn på vårt företag till Open End AB (vi hette tidigare Strakt AB).

Idag har Open End AB ca 20 medarbetare och vi bedriver vår verksamhet från huvudkontoret i Göteborg.



**Open End AB**

Norra Ågatan 10 A  
416 64 Göteborg  
Telefon 031-749 08 80  
Fax 031-749 08 81  
[www.openend.se](http://www.openend.se)

