

OPEN END CASE

– STÖD FÖR STRUKTURERAD SAMVERKAN

Tillgång till korrekt och uppdaterad information är en viktig konkurrensfaktor för de flesta företag. Det bidrar till att utveckla organisationen och ger relevant beslutsunderlag på alla nivåer.

Men dagens IT-miljöer, som ger medarbetarna möjlighet att snabbt dela vital information via olika kanaler, resulterar ofta i fragmenterade bilder av uppgifter och ärenden.

Verksamhetens information är oftast varken samlad eller uppdaterad vilket gör det svårt att få en korrekt helhetsbild. Varje inblandad person har sin egen uppfattning om det aktuella läget.

För att samverkan mellan medarbetare skall vara effektiv räcker det alltså inte med tillgång till smidig kommunikation, det krävs även anpassade och stabila stödsystem. Kommunikationen måste fångas upp, struktureras, uppdateras och lagras i en loggbok – ett organisationsminne – för verksamheten. Behovet finns på alla nivåer, från ledning till den operativa nivån.

Med stöd av ett IT-verktyg som fokuserar på att strukturera samverkan mellan medarbetarna ökar möjligheten till mer effektiv hantering av kommunikation och medföljande information, i både enkla och mer komplexa sammanhang.

En investering i ett sådant verktyg, tillsammans med ett delvis ändrat arbetssätt, ger snabb avkastning. Det förbättrar beslutsunderlagen och höjer verkningsgraden i hela verksamheten.



**FRIGJORD TID, FÖRBÄTTRAT SAMARBETE OCH
HÖJD KVALITET PÅ FATTADE BESLUT**

OPEN END CASE

BESKRIVNING

Open End Case är ett IT-verktyg som effektiviserar s.k. ärendehantering i en vidare bemärkelse, även när den är svårbeskriven. Den stödjer all typ av samverkan, håller ihop information och gör den tillgänglig för medarbetare i både mindre och större organisationer. Detta behov finns inom många områden och verksamheter och kan se olika ut från fall till fall. Open End Case ger möjlighet till att hålla ordning och reda på information och till interaktion mellan medarbetare, med kunder, samarbetspartners och andra intressenter.

Uppdrag, frågor och arbetsuppgifter i verksamheten kan struktureras som ärenden i verktyget. De kan skapas manuellt eller automatiskt, t.ex. via e-post. Ärenden kan delas upp i aktiviteter vilket gör att komplicerade ärenden kan brytas ner till hanterbara uppgifter. Aktiviteterna kan också användas som en checklista för kontroll av att alla steg i en process utförts. Ärenden och aktiviteter kan ha meddelanden, anteckningar och dokument – t.ex. ljud- och bildfiler – kopplade till sig. Dokument kan versionshanteras och berörda intressenter meddelas om förändringar genomförs.

Verktyget ger stöd för arbetsgrupper – i såväl linjeorganisationer som projektform – att utforma ett eget arbetssätt. Dess breda funktionalitet gör att det kan anpassas efter nya behov vilket är viktigt då förutsättningar ofta förändras efterhand. Verktyget är också utformat för att enkelt kunna integreras med andra typer av verksamhetssystem.

Open End Case ger ett mycket kraftfullt verksamhetsstöd genom att:

- kunna agera organisationsminne
- erbjuda sökning i både strukturerad och ostrukturerad information
- automatisera informationsspridning
- kunna anpassas för att följa verksamhetens utveckling
- tillhandahålla dokumenthantering inklusive versionshantering
- enkelt kunna integreras med andra verksamhetssystem
- innehålla en kraftfull rapport- och statistikfunktion

Open End erbjuder verksamhetsorienterade tjänster där en första fas är **kartläggning** av nuvarande arbetssätt och processer samt **formulering av målbild** för önskat framtida läge. Detta för att fånga aktuella och framtida behov och därigenom konstatera om det finns förutsättningar för att nå önskade effektiviseringar med användning av Open End Case som systemstöd.

Open End tillhandahåller även andra tjänster som **användarutbildningar** och **support** för våra kundlösningar.





YTTERLIGARE ANVÄNDNINGSMRÅDEN

Corporate Performance Management

Alla verksamheter har idag krav på sig att vara så effektiva som möjligt. Då ställs det krav på ett strukturerat arbetssätt i ledningsfunktionen och ett sätt att göra det är att följa en väl beskriven process med tydliga verksamhetsregler. Man behöver också enkel tillgång till viktig nyckelinformation genom integration med olika interna system, t.ex. finans- och kundvårdssystem som ger relevanta och uppdaterade beslutsunderlag så att informationen kan bedömas tillsammans med mjuka faktorer. Därefter kan man löpande stämma av, analysera, återkoppla och agera på avvikelser från uppsatta mål. En väsentlig aspekt är även en hög sekretess- och säkerhetsnivå då det är konfidentiell och verksamhetskritisk information som hanteras.

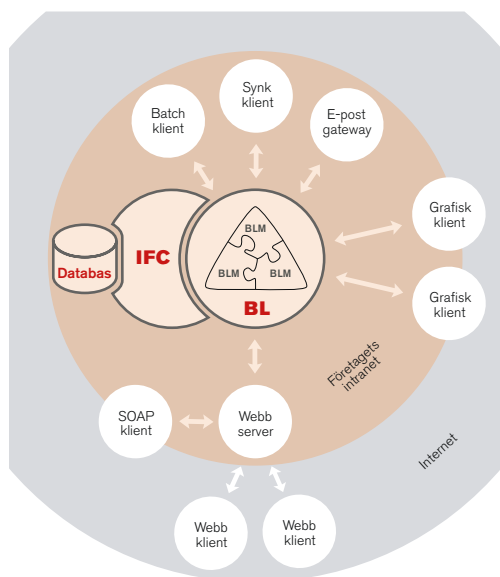
Open End Case stöttar processen att producera ledningsinformation, men ger också möjlighet att på ett strukturerat sätt kunna agera på denna information.

Shared Service Centers

Att skapa centrala servicefunktioner för olika verksamheter, ofta inom stödfunktioner till kärnverksamheten, s.k. Shared Service Centers, kan ge stora effektivitetsvinster. Det handlar om att utnyttja resurser på ett bättre sätt, bygga bort dubbelfunktioner samtidigt som möjligheten att styra verksamheten ökar. Rätt utfört kan ett "Shared Service Center" leverera en bättre och mer anpassad service till interna samarbetspartners med det gemensamma målet att ge externa kunder ett högre värde.

Open End Case hjälper ett "Shared Service Center" genom att stödja intern samverkan samt kommunikation med externa parter.

Open End Case kan förutom ovanstående exempel även användas till att stödja arbetet för mer svårdefinierade behov. Verktöget är anpassningsbart och man kan efter en kortare förstudie snabbt konfigurera en fungerande lösning.



Open Ends systemarkitektur

PRODUKTFAKTA OPEN END CASE

Open End Case är baserad på Open Ends hela funktionalitet och därefter anpassad för sitt specifika användningsområde. Verktøget byggs med OpenSource-komponenter vilket betyder att licensbilden är enkel och att supportavtal för Open End omfattar både systemet och alla dess komponenter. Open End stöder flera databaser och kan användas på både MS Windows och Linux.

All kommunikation i lösningen krypteras med SSL och dokument och meddelanden kan krypteras med PGP vilket innebär mycket hög säkerhet. Systemet använder en treskiktarkitektur som innebär att data och affärslogik samlas på samma plats och erbjuder ett enat gränssnitt mot såväl användare som externa system. Alla Open Ends klienter kan enkelt anpassas till verksamhetens behov. All uppdatering av information sprids i systemet i realtid vilket innebär att användarens bild alltid är aktuell.

Systemkrav:

- Windows XP, Windows 2003 för grafisk klient.
- Windows 2003 för server.
- Linuxdistributionerna Suse, Red Hat, Debian för både klienter och servrar.
- Internet Explorer 7, Firefox 1.5 för webbklienten.
- Postgres 7.4*, Microsoft SQL Server 2000*, Oracle 9*.

* samtliga databaser stöds även i senare versioner.

Klienter:

- Grafisk klient för den som behöver ett kraftfullt arbetsredskap i sitt dagliga arbete.
- Kraftfull webbklient för mobila användare och sällananvändare.
- Självbetjäningportal för enkel inmatning och publicering av information till verksamheten och omgivningen.
- E-post-gateway låter Open End kommunicera med organisationens e-postsystem.
- Skriptklienten gör det enkelt att köra batchjobb.
- Synkroniseringsklienten håller Open Ends data uppdaterade från externa datakällor och meddelar externa system när data i Open End ändras.

Kraftfullt verktyg för alla typer av arbete i ärendeform. Lagrar information och underlättar samverkan mellan människor. Passar för arbete inom många olika typer av användningsområden. Informationen finns samlad på ett och samma ställe vilket ger bra överblick och kontroll. Kraftfull sökfunktion. Uppdatering i realtid. Automatisering av informationsspridning. Styrning av användarrättigheter. Kraftfullt stöd för rapportunderlag och statistik



Open End AB

Norra Ågatan 10 A
416 64 Göteborg
Telefon 031-749 08 80
Fax 031-749 08 81
www.openend.se

Open End AB är ett privatägt svenskt företag, grundat 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.