



Felhasználóink mondják...

"Kézben tartjuk a folyamatokat" - állítják a vezetők  
"Megtalálunk minden dokumentumot" - mondják a titkárnők  
"Biztonságos az informatikai környezet" - büszkélkednek az IT vezetők



## ▶ Az UniOffice Rendszerház küldetése

Az UniOffice Rendszerház tanácsadó, szervező és szoftverfejlesztő cég az elektronikus üzletvitel területén. Küldetésünk: az információáramlás fejlesztése cégen, szervezeten belül, valamint a külvilággal folytatott elektronikus információcsere támogatása. Röviden ezt nevezzük e-businessnek, más szóval elektronikus üzletvitelnek.

Az irodai rendszerek legjellegzetesebb működési zavarát az információáramlás hiánya, akadozása, vagy lassúsága jelenti. A régi recept erre a bajra az értekezletek számának növelése és a papír alapú dokumentumok másolatainak további szaporítása volt. Ez azonban igen költséges, időigényes, ráadásul nem is hatékony.

Munkánk eredményeként elérhetővé válnak a dokumentumok, azaz nincs szükség keresgélésre, a jogosultsággal rendelkezők bármikor, bárhol elérhetik a munkához szükséges dokumentumokat.

Munkánk eredményeként a munkafolyamatok és az informatikai rendszerek összhangba kerülnek: rendszereink a munkafolyamatok egyes állapotaihoz igazodnak és lehetővé teszik a folyamatok nyomonkövetését és irányítását.

Munkánk eredményeként a létrejövő rendszerek magas szintű biztonságot nyújtanak a felhasználóknak az illetéktelen hozzáférés, az üzemzavarok, vagy más nemkívánatos hatások ellen.

Az általunk fejlesztett rendszerek jellemzően IBM szoftvertermékekre épülnek. Ezek közül is kiemelkedik a Lotus Notes/Domino szoftvercsalád, melyben az UniOffice Rendszerház rendelkezik Magyarországon egyedül több mint 10 éves tapasztalattal.



## ▶ Csoportmunka rendszerek

Napjaink gyorsuló tempója mind a vállalkozásoktól, mind az intézményektől gyorsabb, ugyanakkor átgondolt reakciókat kíván. A gyorsaság és a több szakember egyeztetése által történő döntéselőkészítés együttes teljesítéséhez csoportmunkát támogató rendszerre van szükség. Az ilyen rendszerek azon túl, hogy biztonságos elektronikus kommunikációt tesznek lehetővé, támogatják a dokumentumok közös kezelését, a dokumentumok életútjának követését, a dokumentumok és események közötti összefüggések megragadását, az elemző, a véleményező és a jóváhagyási munkafolyamatokat. A csoportmunka rendszerek illeszkednek a felhasználó szervezeti felépítéséhez és keretet adnak a jellemző munkafolyamatoknak; áthidalják a térbeli és időbeli megosztottságból adódó nehézségeket és hozzájárulnak a szervezeti szintű tudásbázis kialakulásához.

IBM® Lotus® software

## ▶ Lotus Notes/Domino

A Lotus Notes/Domino a piacon lévő legelterjedtebb, legnépszerűbb csoportmunka rendszer. Számos világcég döntött a használatára mellett, így jelenleg közel 95 millió felhasználó élvezi előnyeit világszerte. A több mint 12 éve folyamatosan fejlődő rendszer a legkiforrottabb eszköz arra, hogy a felhasználók csoportmunkáját hatékonyan támogassa. Más rendszerekkel ellentétben architektúrájának megtervezésekor a biztonság a legfőbb szempontok között szerepelt. Ma, amikor az elektronikus kommunikáció különféle formái egymást átfedve működnek együtt, a Lotus Notes/Domino kényelmesen szolgálja ki felhasználóit az elektronikus levelezéstől a munkafolyamat-támogató megoldásokon át a WEB-es portálok létrehozásáig.

# Termékeink



## Office CRM

Office CRM rendszerünk az ügyfélkapcsolati rendszer folyamatait támogatja. A marketing, az értékesítés és az ügyfélszolgálat zárt kört alkot a rendszerben. A rendező elv az, hogy az információ és a tevékenységek szervezése során az ügyfél kerüljön a középpontba, akinek megszerzése, kiszolgálása és megtartása piacgazdaságban minden cég életben maradásának és fejlődésének feltétele. Rendszerünkben lehetőség van arra, hogy rendelkezünk az egyes ügyfelekhez tartozó összes ismerettel, függetlenül attól, hogy éppen eladás, új termék ismertetés, vagy segítségnyújtás a pillanatnyi feladat. CRM csomagunk az Office rendszerre épül, de számos további funkcióval és modulal biztosítja a CRM képességeket.



## ISOOffice

Az ISOOffice alkalmazás-csomagot az ISO 9000-es szabványsorozat szerint fejlesztettük ki. Az ISOOffice a minőségirányítási rendszer működtetését támogatja. Segítségével lehetőségünk van a belső és külső szabályozó dokumentumok, reklamációk, személyzeti kompetencia és képzési mátrix kezelésére, belső auditok, vezetőségi átvizsgálások, értekezletek, helyesbítő- és megelőző tevékenységek szervezésére, végrehajtására és dokumentálására, mérő- és munkaeszközök karbantartására.



## Megoldásaink

Szoftvertermékeink valamint szolgáltatási tevékenységeink felhasználásával számos problémára nyújtunk az ügyfeleink igényeinek leginkább **megfelelő megoldást**.

**Csoportmunka-támogató megoldásaink** alapja az IBM Lotus Notes / Domino termékcsaládjá.

A **cégen belüli** és **külső kommunikáció**, röviden az **együttműködés** támogatására épülő komplex megoldásaink kiépítését az Ön igényeinek és lehetőségeinek figyelembe vételével tervezzük meg, vezetjük be, melynek szerves részét képezi a felhasználói és professzionális ismeretek hatékony átadása is. Megoldásaink egyik vezéreleme az **elektronikus iktatási, irat- és dokumentum-kezelési rendszer** kialakítása, mellyel minden általános és specifikus iratkezelési **folyamat támogatása** a törvényeknek és egyéb előírásoknak is megfelelő módon válik lehetővé.

Az elektronikus iratkezelési rendszerbe szükség esetén integráljuk a papír alapú dokumentumokat, kimenő és bejövő faxokat is.

A **komplex iroda-automatizálási rendszer** az így keletkezett iratképeket az elektronikus dokumentumokkal egyenértékűen kezeli.

A teljes **archiválási környezet** kialakítása is megoldásaink része, mely az archiválási szabályzatot is magában foglalja.

A dokumentumok kezelésén túlmenően a működést a dokumentumokban lévő tartalom, ennek "minősége" valamint felhasználási módja határozza meg. A működés feltétele a - munkatársak között megosztott dokumentumokban "elrejtett" - tudás megfelelő strukturálása, ügyekbe szervezése, illetve ezek kapcsán feladatok kiosztása, végrehajtása és ellenőrzése.

Mi biztosítjuk Önnek azt az **ügykövetési, feladatkezelési és vezetés-támogatási rendszert**, amely biztosítja az Ön számára, hogy minden pillanatban és helyzetben részese legyen, átlássa és vezérelje a cég szerteágazó folyamatait, nyomon követhesse a cég ügyeinek, teendőinek állását.

A **hatékony ügyfélkezelést**, a megfelelő ügyfél-kommunikációt a **marketing, értékesítés és ügyfélszolgálat támogatásán keresztül valósítjuk meg**. A **CRM rendszer** kialakítása során nem pusztán technikai eszközt adunk át, hanem az Ön cége számára legmegfelelőbb működési modellt alakítjuk ki. Az **értékesítés elektronikus támogatással** hatékonyabb bevételi eredmények előteremtésére képes.

Az **ügyfélszolgálati rendszer** kiépítésével lehetővé válik, hogy az ügyfélszolgálat egységesen lépjen fel az ügyféllel történő kommunikációban, annak legnagyobb megelégedésére. Belső **HelpDesk** rendszer kiegészítéssel az ügyfélnek adott válaszidők minimálisan csökkenhetnek.

Fenti megoldásokhoz szervesen kapcsolható az a **projekt-menedzsment megoldás**, amelynek segítségével teljes mértékben nyomon követhetjük a külső és belső projekteinket.

Ha Ön rendelkezik ISO-9000-es vagy ISO-14400-es szabványsorozat szerinti **minőségügyi** és/vagy **környezetirányítási rendszerrel**, annak automatizálásával egyszerűvé tesszük a nagy számban keletkező dokumentumok szigorú kezelését és a kialakított folyamatok irányítását.

## Office-Ügykövetés

Az Office (ügykövetési) rendszer bármely cég, szervezet, intézmény vezetőinek és ügyintézőinek közös munkafelülete, memóriája és kommunikációs platformja. A rendszer létrehozásával az UniOffice Rendszerház új műfajt teremtett, hiszen ezt megelőzően hasonló rendszerek nem álltak rendelkezésre. Az Office rendszer felhasználói a rendszer által nyújtott szolgáltatásként hozzáférési jogtól függően részleges, vagy akár teljes áttekinthetőséggel rendelkeznek a folyamatban levő ügyek állapotáról. A rendszer képes a teljes vállalati levélforgalom kezelésére (papír, fax és e-mail egyaránt). Lehetővé teszi a feladatok kiadását és delegálását, s egyúttal archivumként szolgál a lezárt dokumentumok tárolására és elérése céljából.



Office PM rendszerünk a projektek menedzselését támogatja, beleértve ebbe a projekt-tervezést, szakaszok ütemezését, feladatok kiadását és végrehajtásának ellenőrzését, az adminisztrációt valamint az erőforrások kezelését. Ezeket a tevékenységeket a projekt-team szoros együttműködésének a vezérlő elvei szerint - csoportmunkában - végezhetjük átlátható, követhető, ellenőrizhető és könnyen dokumentálható módon.



Az UniOffice Rendszerház sokéves rendszer-adminisztrációs tapasztalata alapján kifejlesztette a RobotAdmin alkalmazást. Ennek célja a Lotus Notes/Domino környezet és az abban futó alkalmazások könnyebb, biztonságosabb és hatékonyabb menedzselése. Alkalmazásunk olyan megoldást kínál, mellyel az optimális működéshez szükséges beállításoktól való eltéréseket kísérhetjük figyelemmel, valamint ezek alapján végezhetjük el a javításokat, finomhangolásokat.



## Szolgáltatásaink

### Tanácsadás

Az új kihívásokra, "Hogy építsük fel az elektronikus irodát?" "Hogy építsük fel az elektronikus üzletvitelt?" új paradigmákkal válaszolunk. Bemutatjuk azokat a működési modelleket, amelyek révén úgy az üzleti, mint az igazgatási szervezetekben a munkafolyamatok átfogó elektronikus támogatást kapnak és képessé válnak a hagyományos, papír alapú munkamenet integrációjára és fokozatos kiváltására. Ezáltal gyorsul fel és szélesedik ki az információáramlás, így válnak követhetővé a folyamatok és így érheti el minden jogosultsággal rendelkező munkatárs a számára szükséges dokumentumokat.

### Rendszerfejlesztés, rendszerszervezés és -integráció

Annak ellenére, hogy szoftverfejlesztéssel foglalkozunk, nem a szoftvertermékek pusztá értékesítése a célunk, hanem az, hogy a közreműködésünkkel kialakuló új rendszer és a hozzá kapcsolódó munkafolyamatok a projekt befejeztével valóban jobb ergonómiai körülményeket, hatékonyabb munkát és zavartalan informatikai üzemelést biztosítsanak. Ehhez természetesen szükség van alapos helyzétfelmérésre, mind az informatikai infrastruktúra, mind a munkafolyamatok területén. A rendszerfejlesztés és a rendszerszervezés felöleli az informatikai infrastruktúra alkalmasságának értékelését, a Lotus Notes/Domino rendszerek kiépítését, a munkafolyamatok és az ezekhez illeszkedő alkalmazások megtervezését, az új rendszerek bevezetésének megszervezését, melyet rendszerint "váltás menedzsmentnek" neveznek. Termékeink alapváltozatának bevezetése megoldást jelent számos ügyfelünk üzletviteli, dokumentumkezelési, belső kommunikációs igényének megoldására. Ilyen esetben is szükséges azonban a bevezetendő rendszerek és a felhasználói közösségek "illesztése" és a bevezetés során a változások menedzselése. Ügyfeleink jelentős része azért kedveli megoldásainkat, mert egyedi igényeinek megvalósítását is megrendelheti nálunk úgy, hogy közben nem kell lemondjon a termékek által hordozott technológia előnyeiről. Rendszerszervezőink ilyenkor az adaptáció megtervezését is elvégzik. Példa lehet erre egy, vagy több sajátos munkafolyamat (workflow) beépítése a rendszerbe. Ha termékeink egy adott feladatra nem nyújtanak megoldást, egyedi rendszerek kifejlesztésére is vállalkozunk. Ilyenkor nagy jelentőséggel bír az, hogy eljussunk az ügyfél elképzeléseitől a megvalósítható rendszertervig.

### Rendszergazdai és felhasználói támogatás

Támogatásra rendszerint a bevezetésen túl is szükség van, mind felhasználói, mind adatgazdai és rendszergazdai szinten. A támogatást a korszerű technológiák is segítik, ezért első helyen említjük azt az elektronikus támogatást, amely HelpDesk rendszerünkön keresztül történik. Ez részben "önkiszolgáló" lehetőséget biztosít (legújabb verziók elérése, gyakran feltett kérdések, tudásbázis), részben pedig dokumentált igénybejelentést és probléma leírást tesz lehetővé. Természetesen szükséges a személyes, közvetlen kommunikáció is (pl. telefonon), vagy a személyes, helyszíni megjelenés is, mely ugyancsak része támogatási szolgáltatásainknak. Támogatási tevékenységünk egy speciális formája is kialakult az elmúlt időszakban, melynek lényege a Lotus Notes/Domino rendszerek folyamatos, online karbantartása. Ebben a munkában fontos szerepet játszik RobotAdmin rendszerünk, mely termékként ügyfeleink rendelkezésére áll, de amelyet magunk is felhasználunk Domino rendszerek felügyeletének ellátásakor.

### Professzionális képzés

Hagyományosan Lotus Notes/Domino rendszeradminisztrátori és alkalmazásfejlesztői tanfolyamokat tartunk a szakma régebbi és újabb művelői számára. Büszkék vagyunk, hogy a Lotus Notes/Domino rendszerhez értő hazai szakemberek legnagyobb részét cégünk korszerűen felszerelt, hivatalos Lotus oktatóközpontjában (LAEC) képezhettük ki. Oktatóink cégünk azon munkatársai, akik a rendszeradminisztrációt és az alkalmazásfejlesztést rendszeresen és folyamatosan végzik, ezért nemcsak a tananyagot, hanem személyes tapasztalataikat is átadják hallgatóinknak. Ezen tanfolyamok tematikája a szakmai képzés világszerte egységes rendszerének megfelelően alakult ki és ugyancsak igazodik a nemzetközi vizsgáztatási rendszerhez.

## További termékeinkről röviden

-  **HelpDesk** - Az alkalmazás az ügyfélszolgálat „külső” segédeszközeként és a „belső support” elektronikus támogatójaként nyújt hatékony megoldást. Hibabejelentések, panaszok, vélemények, továbbá előre definiált formátumú és tárgyú kérések és igények küldhetők. A bejelentések további életútja - végrehajtás részletei, illetékesek, feladatok - a válaszáig vagy a probléma megoldásáig nyomon követhetők.
-  **Ügynöktámogatói rendszer** - Nagyszámú ügyféllel rendelkező marketing/értékesítő munkatárs - azaz „ügynök” - látogatásait elősegítő, adminisztráló és riportáló szoftver. Gyógyszergyárak esetében olyan *Orvoslátogatói rendszer* képez, melyben a munkatársak helyszínről függetlenül mindig friss információval rendelkeznek az ügyfelekről, az ajánlandó termékekről, készletekről, piaci szereplőkről. A bevitt információk a központban tudásbázist képeznek, lehetővé téve vezetői, statisztikai elemzések készítését.
-  **Szerződés kezelő** - Az alkalmazás a szerződések készítését és nyilvántartását oldja meg robusztus igények, nagyvállalati környezet esetén is. Lehetővé teszi a csoportos szerkesztést, beállítható az átvizsgálás rendje és a jóváhagyás folyamata. A rendszer alkalmas pénzügyi adatok kezelésére, határidők figyelésére és figyelmeztetések küldésére is. A szerződések ügyfelekhez, projektekhez, felelősökhöz rendelhetők. A teljes szerződésen belül a szerződéstételek kezelése is lehetséges.
-  **Számla engedélyezés** - Ez a munkafolyamat támogató rendszerünk a papíron beérkezett számlák képi rögzítését követően a kifizetéshez szükséges belső jóváhagyások egyszerű és automatizált lehetőségét biztosítja. A rendszer SAP interface-szel rendelkezik.
-  **Értekezletek** - Ez a munkafolyamat támogató rendszerünk az értekezletek előkészítését, megszervezését és határozatainak nyomon követését teszi lehetővé. Funkciói között megtalálható az értekezlet résztvevőinek értesítése, az előkészítő anyagok elhelyezése, a napirendi pontok szerkesztése, a jegyzőkönyvezés, az intézkedési tervek és feladatok kiadása.
-  **Csoportnaptár** - Alkalmazásunk a munkacsoportok tevékenységének időbeli és térbeli koordinációját segíti. Az elfoglaltságok ügyekhez, projektekhez, partnerekhez rendelhetők. Lehetőség van az ütközések vizsgálatára. Mobil eszközökkel történő szinkronizáció lehetséges.
-  **Szabadságok** - Az alkalmazás a szabadság kérés és engedélyezés munkafolyamatát támogatja. Szorosan integrálható a csoportnaptárral és a humán erőforrás-tervezést is támogatja.
-  **Időráfordítás** - Az alkalmazás elsősorban a különféle projekteken dolgozó munkatársak időráfordításának mérését támogatja. Segítségével folyamatosan nyomon követhetjük az egyes ügyekkel, ügyfelekkel, projektekkel kapcsolatos időráfordítást. Ez az alkalmazás is integrálható a csoportnaptár alkalmazáshoz.
-  **Fórum** - A tudás-megosztás klasszikus csoportmunka eszköze. Segítségével témák felvetését, elemzését, megvitatását végezhetjük el off-line párbeszéd formájában. Az alkalmazás a keletkező dokumentumokat tárolja és lehetővé teszi a tartósan értékes ismeretek tudásbázissá alakítását.
-  **Kiegészítő technológiánk** - **Beérkezett faxok** elektronikus kezelése, **Sorszámgenerátor**, **UniStorage** rendszer, **UniReporter** technológia.

## Főbb referenciáink:

**Országos Vízügyi Főigazgatóság**  
**Magyar Távközlési Részvénytársaság**  
**ALLIANZ Hungária Biztosító Rt**  
**Kontavill Rt**  
**Tiszai Vegyi Kombinát Rt**  
**DÉMÁSZ Rt**  
**Richter Gedeon Gyógyszergyár Rt**  
**BorsodChem Rt**  
**Állami Számvevőszék**  
**Magyar Államkincstár Részvénytársaság**  
**MAVIR Rt**  
**Novartis Hungária Kft.**

**Cím: 1111 Budapest, Kende utca 3.**  
**Telefon: +36 (1) 372 7575**  
**Fax: +36 (1) 372 7574**  
**E-mail cím: [info@unioffice.hu](mailto:info@unioffice.hu)**  
**Web: [www.unioffice.hu](http://www.unioffice.hu)**