

S námi budou  
integrace hračka!

Stávající mapová aplikace, kterou používali dispečeři při asistenčních službách, ve funkčnosti již zaostávala za moderními GIS (geografický informační systém) a její používání bránilo zvýšení efektivity dispečinku. Proto se vedení ÚAMK (Ústřední automotoklub) rozhodlo pro nahradu mapové aplikace novým GIS. Hlavní rolí týmu společnosti GEM System bylo kompletní projektové řízení a technický dohled nad realizací integrace ERP s GIS.



## PŘÍPADOVÁ STUDIE



### ÚAMK, a. s.

Ústřední automotoklub je ryze českou společností, působící na území České republiky s nejdelší tradicí především v oblasti poskytování služeb motoristům. Mezi hlavní aktivity patří zejména asistenční služby, které ÚAMK zajišťuje pro více než 75 % nových vozidel uváděných do provozu v ČR, dále poskytování dopravních a turistických informací, distribuce a prodej tuzemských i evropských dálničních kupónů. ÚAMK se zabývá také prevencí v oblasti bezpečnosti silničního provozu a aktivně se podílí na tvorbě legislativy týkající se dopravy. Své další aktivity směřuje do oblasti dopravní telematiky, motorového i nemotorového sportu, bezpečnosti a výchovy řidičů.

### POSKYTNUTÉ SLUŽBY



## Analýza

V průběhu analýzy GEM System zmapoval dosavadní pracovní postupy a navrhl jejich podporu v novém IT řešení. Díky analytickým zkušenostem expertního týmu předložil GEM System zákazníkovi návrh úpravy klíčových pracovních procesů, které zjednodušily a zefektivnily práci dispečerů.

Během analýzy byla rovněž provedena revize připraveného návrhu architektury, címž se významně snížil počet integračních vazeb mezi ERP a GIS, a tím se celkové řešení zjednodušilo a navíc se podařilo výrazně snížit náklady. Analytický dokument obsahuje podrobnou funkční a technickou specifikaci, včetně detailního popisu rozhraní mezi dílčími částmi řešení od jednotlivých dodavatelů.

**ÚAMK a.s. GIS, Ún9 - ÚAMK a.s. - Če a dispečink (září 2011)**

Rozložený dat: Operativa Tisk Číslovány Servis Podrobný Nápověda

**Ukončení vše Dispečink**

Akt. deník	Uzavřeno	Archiv	Vše	Metodické pokyny	Kalendář služeb	?
<b>Prohl. k převzetí</b>						
<b>Prohl. bez term.</b>						
<b>Prohl. bez dat</b>	<b>363297</b>	<b>363295</b>	<b>362469</b>	<b>362369</b>	<b>362229</b>	<b>361943</b>
<b>Prohl. k ukončení</b>	<b>363446</b>	<b>363384</b>	<b>363296</b>	<b>362864</b>	<b>362847</b>	<b>362710</b>
<b>Odeslat dokum.</b>	<b>363881</b>	<b>363813</b>	<b>363729</b>	<b>363498</b>	<b>363446</b>	

**I R Z Pořadí Dispečink Problem Čas zásahu Dispečer Místel Řidič SPZ Vozidlo S U H K**

I	R	Z	Pořadí	Dispečink	Problem	Čas zásahu	Dispečer	Místel	Řidič	SPZ	Vozidlo	S	U	H	K	
11-363 302	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 15:22:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000	Skoda Fabia							
11-363 301	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 15:00:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000	Volkswagen Passat Variant							
11-363 300	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:58:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000	Skoda Fabia Combi							
11-363 299	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:55:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000	Mercedes-Benz S 320							
11-363 298	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:48:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 297	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:45:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 296	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:42:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 295	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:38:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 294	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:35:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 293	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:32:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 292	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:29:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 291	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:26:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 290	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:23:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 289	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:20:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 288	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:17:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 287	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:14:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 286	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:11:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 285	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:08:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 284	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:05:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 283	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:02:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 282	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 14:00:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 281	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:57:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 280	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:54:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 279	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:51:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 278	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:48:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 277	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:45:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 276	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:42:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 275	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:39:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 274	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:36:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 273	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:33:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 272	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:30:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 271	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:27:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 270	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:24:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 269	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:21:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 268	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:18:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 267	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:15:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 266	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:12:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 265	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:09:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 264	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:06:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 263	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:03:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 262	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 13:00:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 261	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:57:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 260	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:54:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 259	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:51:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 258	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:48:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 257	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:45:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 256	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:42:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 255	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:39:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 254	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:36:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 253	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:33:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 252	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:30:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 251	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:27:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 250	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:24:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 249	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:21:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 248	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:18:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 247	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:15:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 246	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:12:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 245	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:09:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 244	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:06:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 243	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:03:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 242	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 12:00:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 241	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 11:57:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 240	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 11:54:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 239	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 11:51:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 238	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 11:48:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363 237	ÚAMK	01012	Poucha		12/09/2011 11:45:	Jméno Příjemní	Jméno Příjemní	0000000								
11-363																

## Základní údaje o projektu

### Cíle projektu:

- Zvýšení efektivity dispečinku ÚAMK
- Zvýšení kvality asistenčních služeb motoristům

### Integrace komponent IS:

- ERP
- GIS
- SMS brána
- Telekomunikační nástroje dispečinku

### Doba realizace projektu:

- 9 měsíců

## Reference

*„Spolupráci se společností GEM System jsme zahájili po delším období neefektivity našeho dispečinku asistenčních služeb, která se projevovala zejména absencí integrace ERP a GIS systémů.*

*Již analýza problematiky nás pozitivně překvapila, protože analytici dodavatele pojali celou problematiku výrazně hlouběji, než jsme předpokládali. V analýze byl zohledněn kompletní workflow dispečera, který naše společnost považuje za klíčový.*

*Po úspěšném odsouhlasení analýzy jsme stáli před zásadním rozhodnutím – je možné stihnout implementaci projektu před zahájením motoristické sezony a čerpat z nového řešení? Kvalitní projektové řízení společnosti GEM System nakonec přineslo i v napjatých termínech úspěšné zvládnutí celé integrace. Nyní, s odstupem času, vyhodnocujeme zvýšení efektivity dispečerské práce o cca 60 % a nemůžeme také opomenout snížení požadavků na znalosti operátora díky integraci pokročilých rozhodovacích funkcí.“*

### **Ing. David Vorlíček**

*ředitel odboru informačních technologií  
ÚAMK, a. s.*

## Výběrové řízení

Asistenční služba motoristům má specifické požadavky na IT řešení – především dokonalou geografickou orientaci v reálném čase pro lokalizaci klientů a výběr nevhodnějších obchodních partnerů pro servisní služby.

V rámci projektu provedl GEM System průzkum trhu pro dodávku GIS, SMS brány a integraci telekomunikačních nástrojů dispečinku. Následně tým GEM System identifikoval vhodné dodavatele, s kterými projednal parametry poptávky a ověřil jejich reference. Zákazník pak podle nastavených parametrů poptávky vybral nevhodnější dodavatele požadovaných služeb.

## Řízení realizace

Po smluvním zajištění dodavatelů byla zahájena implementační fáze projektu. GEM System zajistil projektové řízení a dohled nad plněním dílčích dodávek v plánovaných termínech.

Podle obchodních priorit ÚAMK byl projekt rozdělen na realizaci klíčových požadavků před začátkem hlavní motoristické sezony a funkcí s menší prioritou následně.

Důležitým bodem integrace bylo zajistit, aby dílčí dodávky splňovaly předepsané rozhraní. Tým analytiků GEM System specifikoval scénáře pro integrační testy, řídil samotný průběh testů a příslušné opravy dílčích komponent.

Na závěr realizační fáze byla zákazníkovi poskytnuta konzultační podpora pro specifikaci akceptačních kritérií a řízení akceptačního procesu.

## Nasazení do provozu

ÚAMK nasadil nové řešení dle požadavku – před hlavní motoristickou sezonou.

