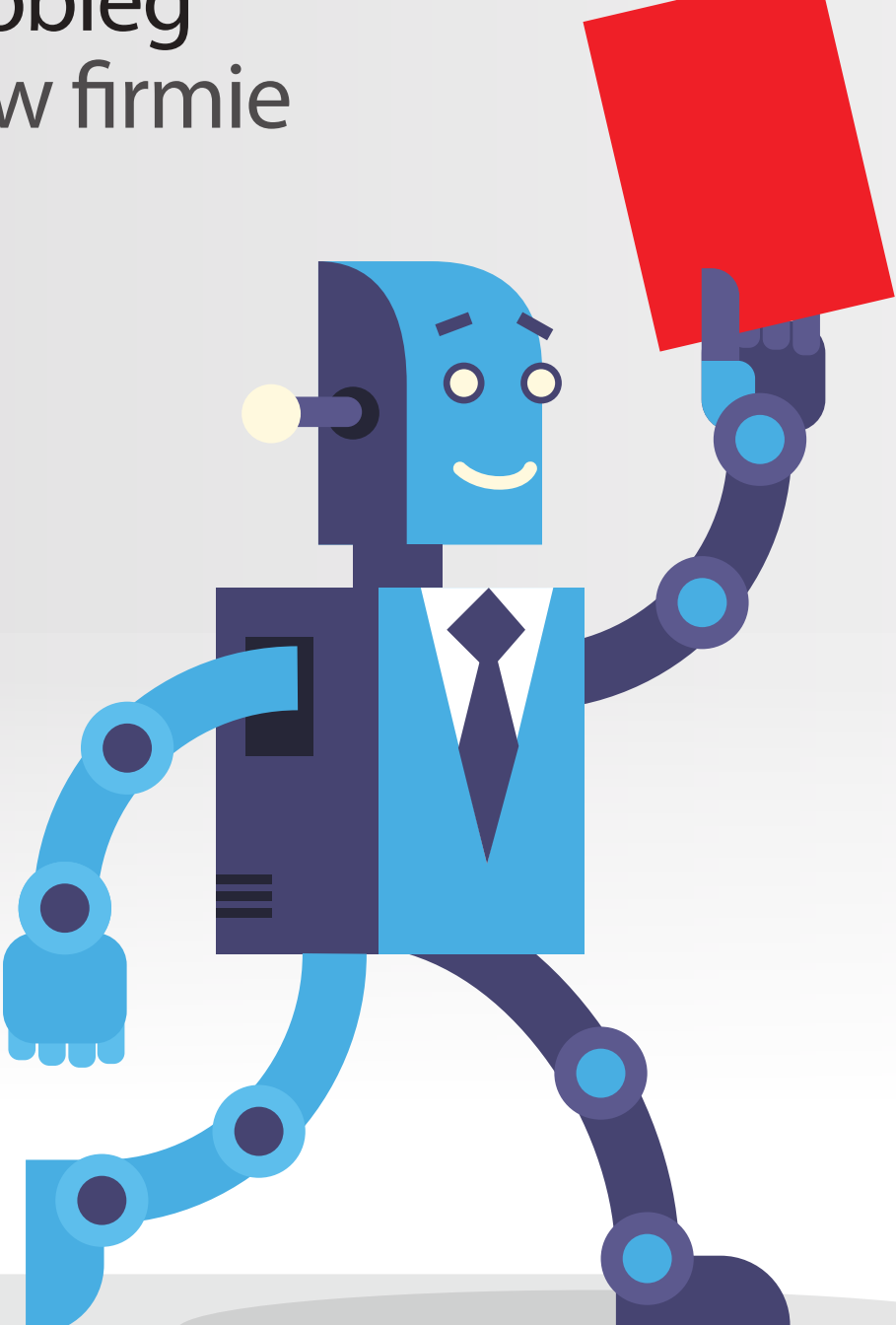


GRZEGORZ KUBERA

Duże firmy handlowe nie wyobrażają sobie już np. zarządzania magazynem przy użyciu segregatorów i katalogów. Małe i średnie firmy również mogą skorzystać na wdrożeniu systemu do zarządzania dokumentami. Korzyści? Automatyzacja wielu procesów, eliminacja pracy manualnej i zapewnienie wsparcia dla pracowników. Oszczędzamy i czas, i pieniądze.

Elektroniczny obieg dokumentów w firmie

Jeśli prowadzimy jednoosobową działalność gospodarczą lub zatrudniamy tylko kilka osób, potrafimy sobie wyobrazić przenoszenie dokumentów papierowych z biurka do biurka, opisywanie ich długopisem na odwrocie i przechowywanie w papierowym archiwum. Kiedy jednak dokumentów jest więcej, a w działania operacyjne firmy zaangażowanych jest więcej pracowników, szybko zwiększa się ryzyko gubienia dokumentów i niedotrzymywania terminów związanych z wymaganiami poszczególnych warunków współpracy. Może też dochodzić do sytuacji, kiedy dokumenty przypadkowo trafiają w ręce osób niepowołanych. „System informatyczny wspierający zarządzanie dokumentami powinien w założeniu rozwiązywać te problemy” – mówi Maciej Pondel, specjalista ds. strategii biznesowych w Intratic, spółce oferującej narzędzia IT do komunikacji i współpracy. „Mamy przykłady klientów, którzy w zależności od specyfiki systemu ograniczają liczbę godzin poświęconych przez ich pracowników na rejestrację dokumentów, i takich, którzy po wdrożeniu systemu całkowicie wyeliminowali problem zagubionych dokumentów, a przez to kar wynikających z niespektowania zapisów”. System zarządzania dokumentami (Document Management System – DMS) zapewni wiele korzyści. Jedną z nich jest oszczędność czasu, przekładająca się na uwolnienie zasobów, ponieważ ludzie zyskują nawet kilka godzin pracy tygodniowo. To przekłada się na wzrost wydajności. „Szacuje się, że wzrost ogólnej



Sponsorem tematu jest firma S.E.R. Group

12

COMPUTERWORLD LISTOPAD 2016

DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM | ZARZĄDZANIE

wydajności i produktywności wynosi ok. 15–30% po wdrożeniu systemu DMS” – mówi Piotr Musiał, administrator bezpieczeństwa informacji i dyrektor zarządzający w firmie Baseline, specjalizującej się m.in. w dostarczaniu systemu obiegu dokumentów. „Poprawia się też kontrola wydatków i szeroko rozumiana komunikacja w firmie, a korzyści dla kadry kierowniczej jest poprawa terminowości pracy zespołu i szybszy dostęp do informacji”. DMS eliminuje częste pomyłki i błędy, przez co zmniejsza się poziom stresu w pracy. Filip Kolendo, wiceprezes zarządu w Primesoft Polska, oferującej m.in. system obiegu dokumentów V-Desk, przywołuje przykład, kiedy jedna z firm ubezpieczeniowych zdecydowała się wdrożyć DMS, aby usprawnić proces obiegu zamówień, faktur zakupowych oraz delegacji i wydatków pracowników. „System DMS pozwala

Czym jest Enterprise Content Management

System klasy ECM (Enterprise Content Management) umożliwia nie tylko obsługę dokumentów papierowych, ale całościowo realizuje funkcje zarządzania dowolnymi treściami elektronicznymi w firmie, takimi jak: formularze, pliki pakietu Office czy wiadomości e-mail. Systemy ECM realizują więc zarówno funkcje systemu obiegu dokumentów (DMS – Document Management System), jak i zarządzania procesami (BPM – Business Process Management). „Połączenie tych dwóch rozwiązań w ramach jednego systemu informatycznego pozwala ograniczyć koszty administracyjne, zwiększyć satysfakcję klienta oraz usprawnić procesy krytyczne dla firm” – tłumaczy Tomasz Dominiak, Business Solution Manager w Comarch SA, oferującej m.in. rozwiązanie Enterprise Content Management do zarządzania zasobami informacyjnymi. I dodaje: „Korzystanie z narzędzi ECM doskonale wpisuje się w globalny trend cyfryzacji. Mniejsze firmy mogą stosować system DMS, który jest nieporównywalnie tańszy od ECM, ale np. duże firmy handlowe, które muszą zarządzać wieloma procesami (zgłoszenia klientów liczone np. w tysiącach lub nawet milionach), docenią już kompleksowe rozwiązanie, jakim jest ECM”.

zaoszczędzić pieniądze, ponieważ przechowywanie dokumentów papierowych generuje wysokie koszty, a elektroniczne archiwum pozwala na wydajną ich obsługę” – przekonuje Kolendo. Za sprawą DMS firma ubezpieczeniowa wy-

eliminowała wersje papierowych dokumentów lub ograniczyła je do minimum. Wszystkie dokumenty przechowuje teraz wygodnie w jednym miejscu i są one dostępne od ręki, zgodnie z uprawnieniami, które nadano użytkownikom.

Z SYSTEMEM CZY BEZ SYSTEMU

W wielu firmach umowy o współpracy powstają na podstawie raz utworzonego szablonu, który został przygotowany przez prawników. Niemal w każdej umowie trzeba jednak uwzględnić inne warunki współpracy, wynikające z oczekiwań kontrahenta czy zakresu prac, jakie będziemy realizować. Firma, która nie używa DMS, będzie musiała wówczas przygotować wspólną wersję umowy, opierając się na szablonie i informacjach z różnych źródeł (głównie z poczty elektronicznej) od kontrahenta i współpracowników. Osoba odpowiedzialna za sporządzenie umowy musi wtedy dokładnie spisać wszystkie oczekiwania i zmiany, nanieść je na umowę, a później udostępnić odpowiednim pracownikom do akceptacji, zanim dokument zostanie wysłany do kontrahenta. Jeśli firma podpisuje rocznie setki tego typu dokumentów, wcześniej czy później zaczną występować

KOMENTARZ EKSPERCKI

S.E.R. Group

Uwalnianie potencjału

Narzędzia klasy Enterprise Content Management łączą ludzi, procesy oraz zawartość wymienianych informacji w jednolity system cyfrowej organizacji współpracy (ang. *Digital Workplace*). Jako największy europejski producent systemu klasy ECM, który od 30 lat z powodzeniem realizował ponad 2000 projektów dla globalnych i lokalnych firm, w tym w Polsce, dokładnie rozumiemy aktualne oczekiwania naszych klientów wobec naszego produktu – DOXIS4. Tradycyjne postrzeganie systemów archiwizacji dokumentów, jako narzędzi współpracujących z systemami wspierającymi obieg zadań, dezaktualizuje się w bardzo szybkim tempie. Dziś i w najbliższej przyszłości oczekuje się uwolnienia pełnego potencjału efektywności operacyjnej poprzez dostarczenie jednolitego narzędzia organizującego cyfrową organizację współpracy w przedmiotowym terminie. Trend ten trafnie ujmuje promowany przez Gartner termin *Digital Workplace*. Podstawowym przejawem tego trendu jest rekonstrukcja systemów ECM przekształcająca je z systemów dokumentocentrycznych lub procesocentrycznych na systemy stawiające w centralnym punkcie swojej listy pryncypów użytkownika końcowego oraz jego potrzeby. DOXIS4 mobileCube, wytwarzany w Warszawie, interfejs mobilny dla ECM DOXIS4 firmy SER, jest doskonałym przykładem adaptacji

nowoczesnych rozwiązań ECM do nowego trendu: wygoda, intuicyjność oraz prostota w codziennej pracy kolaboracyjnej połączona z mobilnością. Jakość DOXIS4 mobileCube została doceniona przez Deutsche Bahn. Wygodna obsługa narzędzia wspierającego współpracę nie byłaby możliwa, gdyby nie odmienne od dotychczasowego podejście do przenikających się w ECM perspektyw – zarządzania zawartością informacji oraz zarządzania jej uporządkowanym obiegiem. DOXIS4 łączy metamodel oraz metadane opisujące obie perspektywy w jednolity system pojęciowy. Podstawową zaletą ujednolicenia jest możliwość modelowania współpracy bez konieczności reorganizacji całego modelu zarządzania informacją. W DOXIS4 użytkownik może samodzielnie wpływać na definicję procesu współpracy, zmieniając ją lub szybko dopasowując do aktualnej sytuacji, bez konieczności zaangażowania zewnętrznej pomocy – mimo wszystko pozostając w granicach wyznaczonego standardu (ang. *doing by design, design by doing*). Wartością wnoszoną przez nowoczesne systemy ECM jest możliwość natychmiastowej i samodzielnej reakcji użytkownika na zmienne warunki, co jest podstawowym warunkiem uwolnienia pełnego potencjału pracy grupowej.

ANDRZEJ PIJANOWSKI
Sales Engineer, S.E.R.

ZARZĄDZANIE | DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM

błędy i np. umowa zostanie wysłana do podpisu do prezesa, zanim zdążył ją prawnicy. Z kolei jeśli zastosujemy DMS, możemy mieć pewność, że żadna z procedur nie zostanie pominięta. „W systemie prezentowany jest obecny status dokumentu, poprzednio wykonane kroki oraz przypisanie o konieczności dokonania zmian lub akceptacji dokumentu” – tłumaczy Maciej Pondel, dodając, że ludzie z różnych lokalizacji firmy mogą jednocześnie pracować nad tym samym dokumentem, a także można liczyć na łatwe wyszukiwanie dokumentów w cyfrowym archiwum. Nikt z nas nie lubi sytuacji, kiedy wystawiamy fakturę VAT i nie otrzymujemy w terminie płatności. Nierzadko powodem nie jest brak środków u kontrahenta, ale odpowiedzialności systemu do zarządzania fakturami. „System DMS znacząco skraca czas reakcji – niemal połowa przedsiębiorstw, w których został wdrożony, akceptuje faktury już następnego dnia po ich wystawieniu. Korzyści są oczywiste: to terminowe opłacanie faktur VAT” – mówi Filip Kolendo i dodaje, że większość polskich firm potrzebuje je przynajmniej kilku

dni na zaakceptowanie wystawionej faktury, a niemal co piąta – aż dwóch tygodni. W tym czasie dokumenty krążą między działami, często są też gubione lub nieumyślnie niszczone. W firmach, w których nie ma DMS, kadra kierownicza często skarży się, że pracownicy nie wiedzą, jak postępować z dokumentami, oceniając negatywnie ich zaangażowanie w proces obiegu i akceptacji dokumentów. Brakuje metod do monitorowania procesu. Tymczasem DMS pozwala jasno określać zakres odpowiedzialności konkretnych pracowników i kontrolować jakość pracy z dokumentami, dając pewność, że są one odpowiednio składowane i opisywane. Przejście też dochodzić do gubienia i niszczenia niewłaściwych dokumentów. „Z badań wynika, że procesowanie jednego dokumentu kosztuje średnio ponad 60 zł, a firmy gubią trwale nawet ok. 20% procesowanych dokumentów” – zauważa Filip Kolendo. Organizacje stosujące DMS mogą również liczyć na wydajniejsze procesowanie wniosków i akceptacji (np. wnioski o zatrudnienie w dziale HR). Można liczyć więc na eliminację papieru i digitalizację treści, oszczędności czasu i pieniędzy, eliminację błędów wynikających z czynnika ludzkiego, a także na

kontrolę, przejrzystość i standaryzację procesów biznesowych.

WYBÓR DOBREGO SYSTEMU DMS

Wybierając DMS do firmy, warto zwracać uwagę na obecność kilku kluczowych funkcji, które w znacznym stopniu usprawnią pracę. Po pierwsze, DMS powinien umożliwić samodzielne wprowadzanie modyfikacji i tworzenie nowych szablonów procesów czy dokumentów bez konieczności zaangażowania producenta. Po drugie, usługa powinna być dostępna również w formie online (interfejs webowy), a także mobilnej, czy to jako aplikacja mobilna, czy strona internetowa dostosowana do urządzeń mobilnych. Po trzecie, przydatną funkcją jest OCR (automatyczne rozpoznawanie tekstu w dokumentach), która pozwala np. przemienić PDF-y w dokumenty do edycji w MS Word. Ponadto ważną jest łatwość współpracy systemu z drukarkami, skanerami i komputerami stosowanymi w firmie. DMS

które znacznie usprawniają pracę i są oferowane przez DMS, to automatyczna rejestracja dokumentów w określonej lokalizacji, niezależnie od ich formy (płynięcia (skanowanie, z e-maila, z dysku komputera), łatwa integracja z systemami ERP (Enterprise Resource Planning) i/lub CRM. „Tylko rozwiązania o wysokich możliwościach integracji z systemami zewnętrznymi zapewnią wysoką dostępność informacji i szybką realizację zadań” – przekonuje Tomasz Dominiak. Istotną jest także modularność DMS. Warto się upewnić, czy oprócz obecnego problemu biznesowego (np. obsługa faktur) system będzie w stanie w przyszłości wspierać również inne procesy biznesowe. Firmy coraz częściej dążą do zcentralizowania swoich usług i zbiorów danych, dlatego coraz częściej decydują się na rozwiązania modularne, które otwierają drzwi do zarządzania kolejnymi obszarami w organizacji. „Chodzi o obszary

Wzrost ilości informacji nieustrukturyzowanych w firmach szacuje się na 25% rocznie. Przedsiębiorcy powinni poważnie podejść do kwestii cyfryzacji dokumentów.

musi sprawnie współpracować ze sprzętem stosowanym w organizacji, ponieważ w przeciwnym razie pojawią się problemy z kompatybilnością i utrudnienia w pracy. Warto zadać sobie również kilka pytań przy wyborze systemu. „Jaki aspekt obecnego procesu zarządzania dokumentacją nam najbardziej doskwiera? Czy więcej szkody naszej firmie robi fakt, że procesy trwają zbyt długo, czy może to, że są wykonywane niedokładnie, z pominięciem obowiązujących reguł? Czy oczekujemy, że system będzie wspierał powstawanie dokumentów, czy bardziej chodzi o to, aby skanować dokumenty przychodzące i dawać dostęp do jej treści adresatom?” – radzi Maciej Pondel, z firmy Intratic. Kolejne funkcje,

związane z budżetowaniem, kontrolą zamówień, realizacją procesów kadrowych czy wsparciem działów sprzedaży w zakresie ofertowania i fakturowania – wymienia Piotr Musiał z firmy Baseline. Przy wyborze systemu można jeszcze zwrócić uwagę na kilka funkcji przydatnych, choć może nie niezbędnych, np. alerty i spersonalizowane powiadomienia e-mail. „Ważne jest ponadto zaawansowane zarządzanie uprawnieniami, podzielone na administrację, do edycji, do wglądu”, oraz wersjonowanie dokumentów” – podkreśla Jakub Wilk, prezes Enovatio, firmy oferującej m.in. system zarządzania dokumentami i projektami. A ile to wszystko kosztuje? Do podjęcia systemu DMS raczej nie podają cen i swoje usługi wyceniamy



14

COMPUTERWORLD LISTOPAD 2016

DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM | ZARZĄDZANIE

System DMS – najważniejsze korzyści

Dobrej jakości system do zarządzania obiegiem dokumentów:

- ▶ Automatyzuje procesy biznesowe i zwiększa wydajność pracowników.
- ▶ Zapewnia bezpieczeństwo i kontrolę kluczy danych.
- ▶ Redukuje czas, koszty i błędy związane z przetwarzaniem dokumentów.
- ▶ Przyspiesza procesowanie dokumentów i przepływ informacji w firmie.
- ▶ Podnosi efektywność zarządzania dokumentami i ich przepływem.
- ▶ Zapewnia szybki dostęp do dokumentów i informacji niezależnie od miejsca pracy użytkownika.
- ▶ Jest centralnym miejscem danych, wszystkich dokumentów i informacji.
- ▶ Umożliwia monitoring terminów realizacji spraw związanych z dokumentacją.
- ▶ Opiera się na technologiach gwarantujących stabilność i skalowalność rozwiązania.

Zastosowanie systemu sprawdza się w różnego rodzaju procesach biznesowych. „To m.in. kancelaria elektroniczna, obieg faktury kosztowej, obieg wniosków HR (wniosek urlopowe, wnioski o delegację, wnioski o zaliczkę)” – wylicza Sylwia Sujkowska, kierownik Działu Marketingu w Enovatio, firmie oferującej m.in. system zarządzania dokumentami i projektami.

indywidualnie, co wynika też z konieczności dopasowania oferty do potrzeb konkretnych firm. Przed wdrożeniem trzeba i m.in. zdefiniować stan obecny i ten, który firma chce uzyskać po wdrożeniu, oraz oszacować skalę problemu, czy też określić wymagania techniczne. Dużo zależy od skali procesów w poszczególnych firmach i liczby użytkowników, którzy będą korzystać z systemu. Największe korzyści, jak przekonują eksperci, osiągną, jak przewidują, firmy średnie i duże. „Takim organizacjom inwestycja w system do zarządzania dokumentacją zwróci się w bardzo krótkim czasie” – mówi Tomasz Dominiak. Średni koszt wdrożenia to ok. 40–50 tys. zł, w co wlicza się DMS wraz z e-archiwum. W zależności od dostawcy trzeba jeszcze doliczyć koszty związane z opieką serwisową po wdrożeniu oraz opłaty aktualizacyjne. Z drugiej strony, małe firmy również mogą korzystać z DMS, decydując się na usługi w chmurze, co

rozwiązaniem w chmurze, które pozwalają znacznie zredukować koszty utrzymania systemu. Duże organizacje coraz częściej wybierają wdrożenia hybrydowe z intranetem w chmurze i aplikacjami oraz wtykami z danymi poufnymi, osadzonymi na własnych serwerach. Ostatnią sprawą, na którą chciałby zwrócić uwagę, jest odpowiedzialność za wdrożenie systemu. Duże organizacje coraz częściej wybierają wdrożenia hybrydowe z intranetem w chmurze i aplikacjami oraz wtykami z danymi poufnymi, osadzonymi na własnych serwerach.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że klasyczne systemy zarządzania dokumentami nie adresują tych wyzwań, ograniczając się do organizacji struktur do przechowywania dokumentów oraz automatyzacji decyzji. Skupiają się na krokach, kolejności zadań i zamkniętym zestawie decyzji do podjęcia. Dlatego trendem na rynku rozwiązań do zarządzania informacją jest łączenie funkcji systemów zarządzania dokumentami, portali intranetowych i baz wiedzy w tak zwane elektroniczne miejsce pracy. Zintegrowanie wielu aplikacji biznesowych w to właśnie elektroniczne miejsce pracy dla pracowników jeden punkt dostępu do wszystkich, niezbędnych dla nich informacji i znaczący wzrost nad ograniczaniem, w których wiedza jest rozproszona w różnych systemach.

Kolejnym zagadnieniem przy wyborze oprogramowania jest miejsce jego instalacji. Obecnie wiele małych i średnich firm wybiera

rozwiązaniem w chmurze, które pozwalają znacznie zredukować koszty utrzymania systemu. Duże organizacje coraz częściej wybierają wdrożenia hybrydowe z intranetem w chmurze i aplikacjami oraz wtykami z danymi poufnymi, osadzonymi na własnych serwerach.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że klasyczne systemy zarządzania dokumentami nie adresują tych wyzwań, ograniczając się do organizacji struktur do przechowywania dokumentów oraz automatyzacji decyzji. Skupiają się na krokach, kolejności zadań i zamkniętym zestawie decyzji do podjęcia. Dlatego trendem na rynku rozwiązań do zarządzania informacją jest łączenie funkcji systemów zarządzania dokumentami, portali intranetowych i baz wiedzy w tak zwane elektroniczne miejsce pracy. Zintegrowanie wielu aplikacji biznesowych w to właśnie elektroniczne miejsce pracy dla pracowników jeden punkt dostępu do wszystkich, niezbędnych dla nich informacji i znaczący wzrost nad ograniczaniem, w których wiedza jest rozproszona w różnych systemach.

Kolejnym zagadnieniem przy wyborze oprogramowania jest miejsce jego instalacji. Obecnie wiele małych i średnich firm wybiera

KOMENTARZ EKSPERCKI

IT-DEV

Na co należy zwrócić uwagę przy wyborze oprogramowania do zarządzania dokumentami?

Firmy w Polsce i na świecie stają obecnie przed wieloma wyzwaniami, takimi jak chociażby niska podaż pracowników, która przekłada się na rosnący koszt zatrudnienia i słabe kwalifikacje kandydatów. Muszą sprawnie wdrażać nowych pracowników i zwiększać ich efektywność, a przy tym zatrzymać talenty na swoich pokładach i sprawnie, żeby ich praca była ciekawa i rozwojowa. Innym wyzwaniem jest szybko rosnąca konkurencyjność rynku, która wymaga selekcji i przetwarzania coraz większych ilości informacji w krótkim czasie, w celu podejmowania dobrych decyzji biznesowych.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że klasyczne systemy zarządzania dokumentami nie adresują tych wyzwań, ograniczając się do organizacji struktur do przechowywania dokumentów oraz automatyzacji decyzji. Skupiają się na krokach, kolejności zadań i zamkniętym zestawie decyzji do podjęcia. Dlatego trendem na rynku rozwiązań do zarządzania informacją jest łączenie funkcji systemów zarządzania dokumentami, portali intranetowych i baz wiedzy w tak zwane elektroniczne miejsce pracy. Zintegrowanie wielu aplikacji biznesowych w to właśnie elektroniczne miejsce pracy dla pracowników jeden punkt dostępu do wszystkich, niezbędnych dla nich informacji i znaczący wzrost nad ograniczaniem, w których wiedza jest rozproszona w różnych systemach.

rozwiązaniem w chmurze, które pozwalają znacznie zredukować koszty utrzymania systemu. Duże organizacje coraz częściej wybierają wdrożenia hybrydowe z intranetem w chmurze i aplikacjami oraz wtykami z danymi poufnymi, osadzonymi na własnych serwerach.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że klasyczne systemy zarządzania dokumentami nie adresują tych wyzwań, ograniczając się do organizacji struktur do przechowywania dokumentów oraz automatyzacji decyzji. Skupiają się na krokach, kolejności zadań i zamkniętym zestawie decyzji do podjęcia. Dlatego trendem na rynku rozwiązań do zarządzania informacją jest łączenie funkcji systemów zarządzania dokumentami, portali intranetowych i baz wiedzy w tak zwane elektroniczne miejsce pracy. Zintegrowanie wielu aplikacji biznesowych w to właśnie elektroniczne miejsce pracy dla pracowników jeden punkt dostępu do wszystkich, niezbędnych dla nich informacji i znaczący wzrost nad ograniczaniem, w których wiedza jest rozproszona w różnych systemach.

TOMASZ RAJCZAK
Przewodniczący Zarządu firmy IT-DEV, zajmującej się wdrożeniami intranetów i elektronicznych miejsc pracy w technologii SharePoint i Office 365. Intranet wykonany przez IT-Dev dla Grupy TAURON został jednym z dziesięciu najlepszych intranetów na świecie w 2015 roku według Nielsen Norman Group.