

# Enterprise Content Management – mať všetko na jednom mieste

Dnes sa informácie právom považujú za jednu z hlavných devíz podnikania. Snaha tvoriť efektívne informácie v celej organizácii nie je len nástrojom na zvyšovanie konkurencieschopnosti, ide o životnú nutnosť.

Správu informácií a dokumentov treba chápať ako dynamický, komplexný proces, využívaný viacerými ľuďmi v celej organizácii. Dôležitá je predovšetkým integrácia údajov z viacerých systémov a ich aplikácia na obchodné procesy. Problematika Enterprise Content Management (ECM) pokrýva potreby nielen všeobecných obchodných činností, ale aj špecializovaných vertikálnych odvetví, ako je strojárstvo a priemysel.

Systémy ECM poskytujú riešenia na elektronizáciu dokumentov, archiváciu a workflow (podporu procesov). Prostredníctvom technológií ECM, ktoré sú otvoreným a škálovateľným systémom založeným na svetovo uznávaných štandardoch, možno spracovať akýkoľvek typ neštruktúrovaných údajov. Neštruktúrovanými údajmi rozumieme digitálny obsah, ktorý nie je zachytený v štruktúrovanej (napr. databázovej) forme v podnikovom informačnom systéme. Môže ísť o jednoduché dokumenty (napr. výkresy) alebo komplexnú dokumentáciu tvorenú obrázkami, videom, formulármi a pod.

## Kombinácia procesu, obsahu a prepojenia

Enterprise Content Management (ECM) svojou funkčnosťou zabezpečuje konkurenčnú výhodu voči spoločnostiam, ktoré zatiaľ ECM nemajú implementované. Správa obchodných procesov, ich automatizácia a okamžitý prístup k správnym informáciám umožňuje leasingovým spoločnostiam získať väčší podiel na trhu a udržať si existujúcich zákazníkov do budúcnosti.

## Proces

Proces je základom existencie každej spoločnosti. Reprezentuje správanie spoločnosti navonok voči zákazníkovi. Nástroje ECM ho automatizujú, modifikujú a zlepšujú.

## Obsah dokumentu

Procesy nepracujú bez informácií. Tieto informácie sú obsiahnuté v dokumentoch, v nástrojoch MS Office, e-mailoch, produkčných systémoch, CAD, elektronickom archíve, fotografiách a v iných nosičoch informácií.

## Konektivita

Kedže sú tieto informácie uložené v rôznorodých systémoch, ich dostupnosť riešia systémy ECM. Integrované služby ECM v kombinácii s procesným riadením zabezpečujú správne a efektívne fungovanie organizácie.

## Komu je systém určený

Vo väčšine organizácií existujú spoločné typy dokumentov a procesov, ktoré sa štandardne spracúvajú a tento proces má vždy podobný priebeh. Môže ísť o schvaľovanie faktúr, objednávok, prípravu technickej dokumentácie a pod. Strojárstvo má však svoje špecifiká, ktoré sú systémy ECM pripravené riešiť.

## Spolupráca s ostatnými systémami

Vyspelý systém ECM by mal používateľom umožňovať prístup k jednotlivým dokumentom prostredníctvom firemného intranetu alebo pomocou siete internet.

## Integrácia so systémami ERP

Niektoré systémy ECM umožňujú priamu integráciu so systémami ERP (napr. SAP R/3, BAAN...). To znamená, že dokumenty, uložené v systéme ECM, sú prepojené so systémom ERP alebo opačne. Pracovník ekonomického oddelenia si zo systému ERP môže prezrieť faktúru, ktorá prišla do firmy a treba ju uhradiť. Táto faktúra je pritom uložená v systéme ECM a účtovník s ňou pracuje len ako s elektronickým dokumentom.

## Integrácia so systémami CAD

Táto integrácia je dôležitá na komfortnú prácu s dokumentmi a výkresmi. Niekedy treba poslať dokument iným používateľom. Integrácia ponúka možnosť integrálneho uloženia dokumentov, správu verzií a archiváciu bez zložitej manipulácie.

Systémy ECM sú špecializované riešenia na správu dokumentov na vysokej technickej úrovni, ktoré je schopné pokryť problematiku správy dokumentov komplexne naprieč celým podnikom. Umožňujú evidenciu a správu dokumentov ľubovoľného typu, prevod papierových dokumentov do elektronickej podoby a automatizáciu procesov pomocou workflow až po archiváciu na profesionálnej úrovni. S využitím webových technológií sa celé riešenie stáva odolným systémom, ktorý prenáša obchodné procesy aj mimo organizácie. Systém zaručuje, že sa obchodné kritické informácie dostanú k tým správnym ľuďom v správny čas. Všetky tieto faktory prispievajú k zníženiu ceny vlastníctva (Total Cost of Ownership), urýchľujú návratnosť investícií a predlžujú životnosť systémov ECM.

Výhody systémov ECM:

- univerzálny prístup k informáciám prostredníctvom jednotného rozhrania,
- nízke náklady na vývoj aplikácií,
- minimálne školenie používateľov,
- nízke náklady na údržbu,
- rýchla inštalácia a implementácia,
- zvýšená produktivita používateľov,
- neobmedzené možnosti prispôsobovania.

## Príklady použitia

Projektová dokumentácia (údaje o meraniach, schémy, veľkoformátové výkresy) môže byť produkovaná na geograficky rozdielnych miestach a následne zasielaná do centrály spoločnosti,



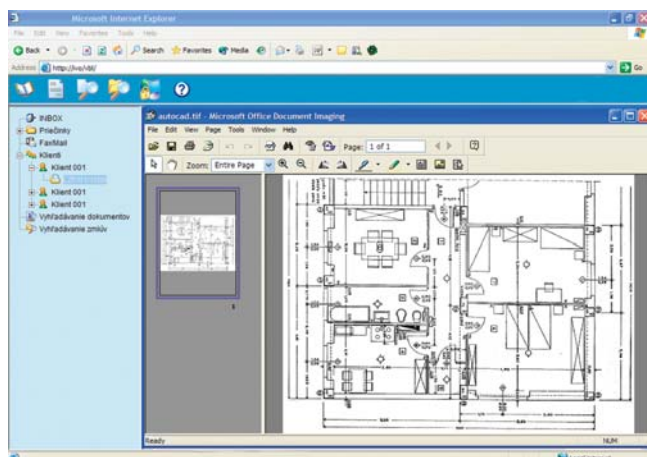
do archívu. Tento archív sa využíva na celopodnikovej úrovni v mnohých nadväzujúcich činnostiach. Klasický spôsob dávkového prenosu údajov z pobočiek na centrálu má mnohé nedostatky, údaje možno používať a kontrolovať najskôr nasledujúci deň po prijatí.

Produktové riešenia ECM sa vyznačujú veľkou škálovateľnosťou a mnohými možnosťami konfigurácie klientskeho aj serverového prostredia. S rozvojom podnikovej infraštruktúry, zmien štruktúry dokumentácie a s posilnením dátových liniek medzi centrárou a pobočkami, využívaného na komunikáciu s centrárou, vzniká požiadavka na zmenu existujúcej architektúry prístupu k dokumentovému archívu. Lokálne vytvorené alebo naskenované dokumenty sa odosielajú priamo do centrály, kde sa neskôr vyhľadávajú na ďalšiu prácu. Pri on-line komunikácii sú dokumenty archivované a dostupné pre ostatných účastníkov okamžite. V prípade malej dôležitosti dokumentov môže obsluha dennú dávku odoslať po skončení práce naraz, keď je prevádzka vo firemnej sieti nižšia. Výrazným prínosom spomínaného riešenia je radikálne zjednodušenie komunikácie a tým odpadajúca nutnosť vysokokvalifikovanej obsluhy a správy na lokálnej úrovni s neustálym dohľadom.

Dlhodobá archivácia výrobných dokumentácie sa často realizuje pomocou mikrofilmov. Okrem vysokých nákladov na systémy na tvorbu mikrofilmov tieto systémy časom zastarávajú a ťažko zohnať náhradné diely. Proces tvorby mikrofilmov je aj časovo náročný a spomaľuje pracovné toky. Systémy ECM sú pomocou skenovania a digitalizácie dokumentov časovo oveľa pružnejšie, štandardizované a na svoju prevádzku nepotrebujú vysokokvalifikovanú pracovnú silu. Dokument v elektronickej podobe je prístupný okamžite širokému počtu používateľov pomocou štandardného rozhrania bez potreby zariadenia na zobrazenie mikrofilmov. Zároveň je možná ďalšia práca s týmto dokumentom v prevádzke.

### Úložisko dokumentov

Na obrazovke je príklad použitia systému ECM na správu dokumentácie. Systém zachytáva a spravuje všetky dokumenty súvisiace s klientom. Či už ide o dokumenty vytvorené lokálne v aplikáciách MS Office, systémoch CAD alebo o e-mailovú komunikáciu, získavame komplexnú zákaznícku zložku so všetkými informáciami, ktoré sú potrebné na ďalšiu komunikáciu. Samozrejماً je možnosť doplniť správu dokumentácie aj o dokumenty skenované, teda digitalizované fyzické dokumenty. Tu môže ísť o skenovanú staršiu dokumentáciu v rôznych rozmeroch. Existujú profesionálne skenovacie zariadenia, ktoré kvalitne zdigitalizujú predlohy až do formátu A0. Skenovanie nemá deštruktívny vplyv na fyzické dokumenty, tie zostávajú v rovnakej kvalite aj po zdigitalizovaní. Výhodou práce s elektronickými do-

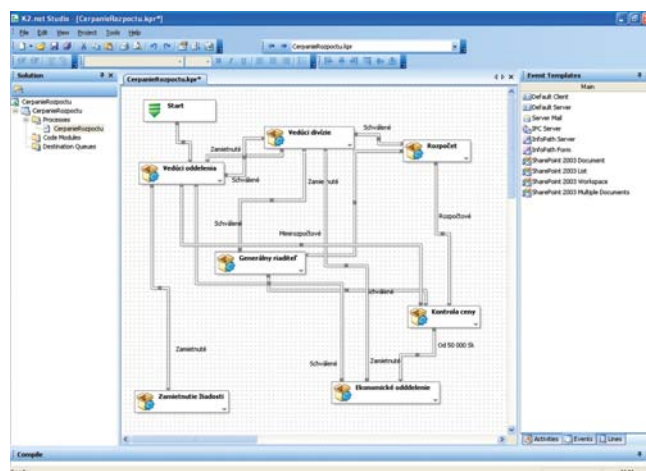


Obrazovka systému na prezeranie naskenovaných dokumentov, triedených podľa jednotlivých zákazníkov

kumentmi, teda aj naskenovanými staršími výkresmi je jednoznačná. Znižuje sa dopyt na fyzický archív dokumentov, elektronické dokumenty sú prístupné nepretržite tým, ktorí ich potrebujú, dokonca jeden dokument si môžu prezerať a pracovať na ňom geograficky rozptýlení pracovníci, čo pri klasických fyzických dokumentoch možné nie je.

### Schvaľovanie a procesné riadenie

Nielen projekčná dokumentácia prechádza schvaľovacím procesom. Každá činnosť v organizácii sa dá nazvať procesom, ktorý má svoje definované kroky a rozhodovacie body. Rozhodnúť o ďalšom smerovaní procesu môže len kompetentná osoba. V klasickom schvaľovacom procese musí byť každý účastník oboznámený, kto bude daná osoba v danom procese a kto schvaľovateľom danej činnosti. V procesne orientovanom systéme ECM pomocou nástrojov Workflow možno tento proces namodelovať, definovať a jednotliví pracovníci dostávajú systémom zadenú prácu. Pracovník nemusí vedieť, aký je ďalší krok v danom procese a kto celý proces schvaľuje, o to sa stará nadefinovaný systém Workflow. Príklad modelovania procesu čerpania rozpočtu je na obrázku.



Obrazovka modelovania procesu

Pomocou nástrojov Workflow sa dajú zistiť úzke miesta v procesoch alebo predimenzované kapacity a odstrániť duplicitné činnosti. Po implementácii procesných systémov ECM organizácia získava silnejšie konkurenčné výhody, sprehľadňuje svoje procesy nielen interne, ale hlavne smerom k zákazníkovi, ktorý dostáva promptnejšiu a profesionálnejšiu službu.

### Byť novátorom alebo zaostáť

Štrukturálne zmeny v priemyselnom sektore a veľmi regulovaný, štandardizovaný trh poskytovania týchto služieb vyvíjajú na ich poskytovateľov silný tlak v súvislosti s maržou. Zákazníci majú dnes k dispozícii nezvyčajne široký výber dodávateľov a môžu pre svoje potreby využiť tie organizácie, ktoré poskytujú najkratšie dodacie lehoty, najširšiu paletu produktov a maximálny ústretový prístup k potrebám zákazníka. To všetko sú jasné dôvody, prečo predstavujú riešenia ECM najlepší spôsob, ako bez problémov integrovať a automatizovať obchodné procesy s minimálnymi integračnými problémami v súvislosti s predradenými, existujúcimi softvérovými systémami.



**Datalan, a. s.**

**Juraj Balucha**  
**Plynárska 12/B**  
**821 09 Bratislava**  
**e-mail: juraj\_balucha@datalan.sk**