

Procesy a dokumenty v podniku

rezerva současných informačních systémů

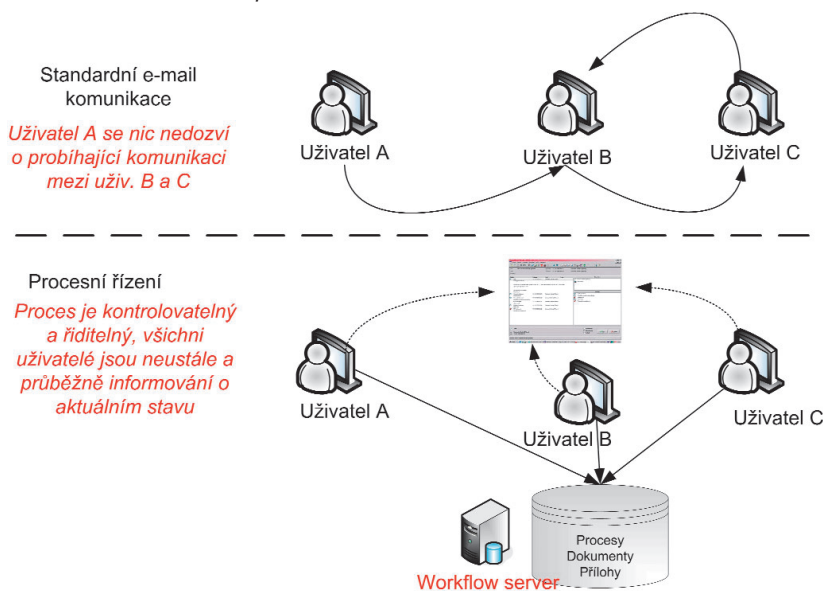
David Dvořák

Dokument management systém (zkrácené DMS) a zpracování procesů pomocí workflow/workgroup je stále ještě poněkud opomíjené téma v informačních systémech. V následujícím textu bychom rádi představili tyto technologie z pohledu praktických zkušeností společnosti, která se vývojem i implementací těchto technologií zabývá již deset let.

Firmy i organizace na celém světě investovaly a stále investují mnoho peněz i úsilí do informačních technologií (dále IT). Instalovaný hardware, software i zkušenosti pra-

covníků získané řešeními IT se staly jedním z klíčových faktorů konkurenceschopnosti, produktivity práce, a tím bonity i prosperity firmy. IT jsou strategickou zbraní konk-

Obr. 1: Rozdíl mezi e-mailem a procesní komunikací



Tab. 1: Podíl zpracování dokumentů na celkovém časovém vytížení (zdroj: Wirtschaftswoche, special supplement 1)

	Sekretářka	Referent	Manažer
Tvorba a zpracování dokumentů	68 %	46 %	20 %
Čtení nebo hledání dokumentů	6 %	35 %	19 %
Celkem práce s dokumenty	74 %	81 %	39 %
Ostatní činnosti	26 %	19 %	61 %

renční výhody, zvyšování obrátu i zisku atd. Hlavním cílem IT dnes není zajistit masivní nasazení technologií, tato fáze již v různých zemích v různém časovém období proběhla. U nás to bylo zhruba v polovině devadesátých let a také v souvislosti s obávaným rokem 2000. Dnešní rozvoj IT je jiný. Je to snaha zrychlit proces získávání informací, zefektivnit řízení a odstranit rutinní, ubíjející činnosti ve prospěch kreativity. Přitom se tento trend samozřejmě netýká jen firem podnikajících v komerční praxi, ale i neziskových organizací, institucí a úřadů.

V denní praxi dochází k docela zajímavému paradoxu – u ERP aplikací došlo nejen k nasazení příslušných systémů, ale i k následné změně stylu práce a organizačním změnám, u kancelářských aplikací, pokud jsou použita pouze individuální pracoviště vybavená příslušnými produkty, uživatel pouze vyměnil tužku a papír, respektive psací stroj, za modernější nástroj. Veškerá další činnost s dokumentem (oběh, ukládání, následné hledání, rešerše apod.) ale probíhá stejně jako před lety – základem je fyzický papírový dokument uložený v pořadači a zaevidovaný v knize. Aby se tato situace změnila, je potřeba uvažovat o nasazení produktů, které patří do oblasti DMS a workflow / workgroup. Teprve pak je v informačním systému vytvořeno prostředí pro skutečně týmovou práci s dokumenty, existuje kontrola nad vyřizovanými záležitostmi atd. Nejedná se pochopitelně jen o samotné dokumenty, protože v širším slova smyslu se jedná i o problematiku řízení procesů jako takových.

Zpracování dokumentů

Slovo archiv vyvolává v řadě lidí představu zaprášené sklepní místnosti, kam se odkládá to, co už nebude nikdy k potřebě. Jenomže právě v uložených dokumentech se často ukrývá potenciál informací, které se nikde jinde neuchovávají. Podle odhadů se dokonce v nestructurované podobě (tj. mimo databázové tabulky) nachází až 80 % informací. V kombinaci s výše uvedenou tabulkou o časovém vytížení při práci s dokumenty pak už jistě stojí za úvahu zabývat se digitalizací dokumentů vážně.

Pro mnoho firem a společností téma digitalizace dokumentů stále představuje oblast skrytou spíše pod dohady a otazníky. To často může být důvod, proč se do vybudování úložiště dokumentů (vhodnější pojmenování než archiv) obávají pustit. Na rozpor mezi nejčastějšími obavami a skutečností poukazuje tabulka 2.

Otázka/obava	Odpověď
Když budeme skenovat dokumenty, bude to zabírat strašně místa!	Dokument skenovaný černobíle v rozlišení 240 dpi, což je nejpoužívanější a plně dostačující formát, zabere cca 70–100 kB. To při velikostech nejběžnějších disků umožňuje uložení statisíců až milionů dokumentů na nejmenších vyráběných discích!
Skenování je pomalé...	Není pravda, pokud je použit dokumentový skener.
Dokumentové skenery jsou moc drahé...	V současné době už existují skenery s výkonností 25 str/min (tento výkon umožní běžně na pracovišti pořídit 500–700 dokumentů denně) v cenách kolem 35 000 Kč.
Hledání dokumentů je pomalé...	Ano, pokud jsou dokumenty uloženy jako samostatné soubory na disku, ale při použití úložiště s indexním vyhledáváním je doba odezvy velice krátká.
Zpracování skenovaných dokumentů je pracné...	Nemusí být, existuje mnoho metod, jak dokumenty indexovat a ukládat automaticky nebo poloautomaticky.

Tab. 2: Otázky kolem nasazení DMS

		Jednotlivý krok	
		Strukturovaný	Proměnlivý
Proces	Strukturovaný	Typ 1 Workflow	Typ 2 Workflow s ad-hoc změnami
	Proměnlivý	Typ 3 Workgroup se standardizovanými elementy	Typ 4 Workgroup s proměnlivými pracovními kroky i průběhem

Tab. 3: Základní typy procesů

Zpracování procesů

Co je vlastně proces? Je to veškerá činnost ve firmě, která musí být organizována, řízena a kontrolována. Jedná se tedy nejen o oběh dokumentů, ale v širším slova smyslu i o oběh informací a vzájemné vazby, pravomoci vyřízení, termíny atd. Jak se odlišuje procesní zpracování od běžné elektronické pošty nejlépe ukazuje obrázek 1.

Předlohou pro filozofii procesu jsou jakési virtuální desky, spis, do kterého se shromažďují všechny potřebné informace v podobě dokumentů, komentářů, termínů vyřízení atd. U procesů se setkáme s pojmy

workflow a workgroup. Co je jejich obsahem, naznačují obrázky 2 a 3.

Procesy v praxi

Praxe ukazuje, že procesy ve společnostech mají zpravidla charakter několika základních typů, které lze znázornit pomocí tabulky 3:

- Typ 1 je „klasický“ workflow proces – vše je pevně dáno, jasná pravidla hry pro jednotlivé pracovní kroky, výjimky se nevyskytují.
- Typ 2 je workflow proces, kdy může v určitém procentu případů nastat situace, která se z žádného podstatného hlediska

nedotkne průběhu workflow, je však potřebná (např. konzultace uživatele, který se standardně průběhu neúčastní, spuštění tzv. subworkflow pro specifickou úlohu apod.).

- Typ 3 je proces ad-hoc, který využívá některé předdefinované postupy a je jej alespoň částečně možné předdefinovat.
- Typ 4 je proces ad-hoc, kde je nutno vše definovat individuálně

V realitě se podle zkušeností nejčastěji vyskytují procesy typů 2 a 3. Typ 1 se může vyskytnout i třeba jen u 20–30 % procesů. Ale to neznamená nic negativního, protože jsou-li tyto procesy dobře popsány a implementovány, pak je efektivita vyřízení skutečně vysoká. Zvláště pro administrativní rutinní procesy je tento typ velmi typický a nasazení je účinné, rychlé a efektivní. Při analýze a implementaci je potřeba nesnažit se do workflow hned promítnout za každou cenu všechno, co se ve společnosti odehrává. Některé procesy totiž takovém popisu budou vzdorovat a nakonec by výsledkem mohlo být „zesložitění“ celé záležitosti.

Propojení DMS a workflow s ERP systémem

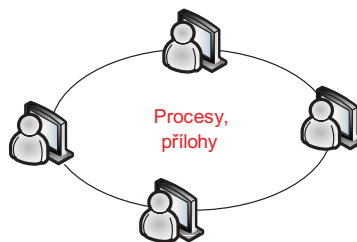
V předchozích kapitolách jsme stručně nastínili možnosti využití systémů pro zpracování dokumentů a procesů. Takovýto systém ale nikdy nebude existovat osamoceně. A proto je potřeba uvažovat o možnosti jeho napojení na další infrastrukturu IT, nejčastěji na ERP systém. Pokud je totiž realizováno takovéto napojení, pak dostane celé řešení nový rozměr. O jaké praktické aplikace se může jednat, si naznačíme na pár příkladech:

- **Automatizace procesu schvalování přijaté faktury.** Včetně jejího automatického zaúčtování v případě schválení, respektive zaslání zamítavého vyjádření odesilatel.
- **Upozornění na vystavení (změnu) dokladu v účetnictví.** Uživatel bude automaticky informován například o vystavení faktury přesahující určenou limitní částku atd., aniž by musel tuto informaci zjišťovat nebo ověřovat v účetnictví.
- **Řízení klíčových firemních procesů.** Například procesů typu Poptávka – Nabídka – Zakázka. V rámci těchto procesů dochází k řízení tvorbě dokumentů podle šablon, automatizovanému zakládání a úpravě dokladů a záznamů v ERP systému, hlídání veškerých termínů, archivaci dat atd.

Obr. 2: Workgroup komunikace

Charakteristika workgroup

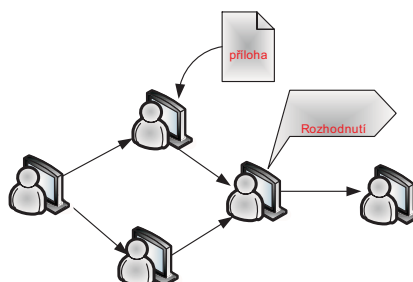
- Pro proces není definován předpisnejsou dána automatická pravidla oběhu dokumentu
- Účastníci se vybírají ručně ze seznamu účastníkůskupin, roli apod.
- Je možno nastavit parametry pro jednotlivé účastníky např. termín vyřízení, priorita, datum aktivace apod.
- Dokumenty ve formě příloh se přidávají ručně buď již ze stávajících existujících nebo jsou vytvářena na základě předdefinovaných vzorů
- Příklady využití interní směrnice, zápis z porady, smlouveni schůzky týmu, připomínkování návrhu zamluveni jednací místnosti, ...

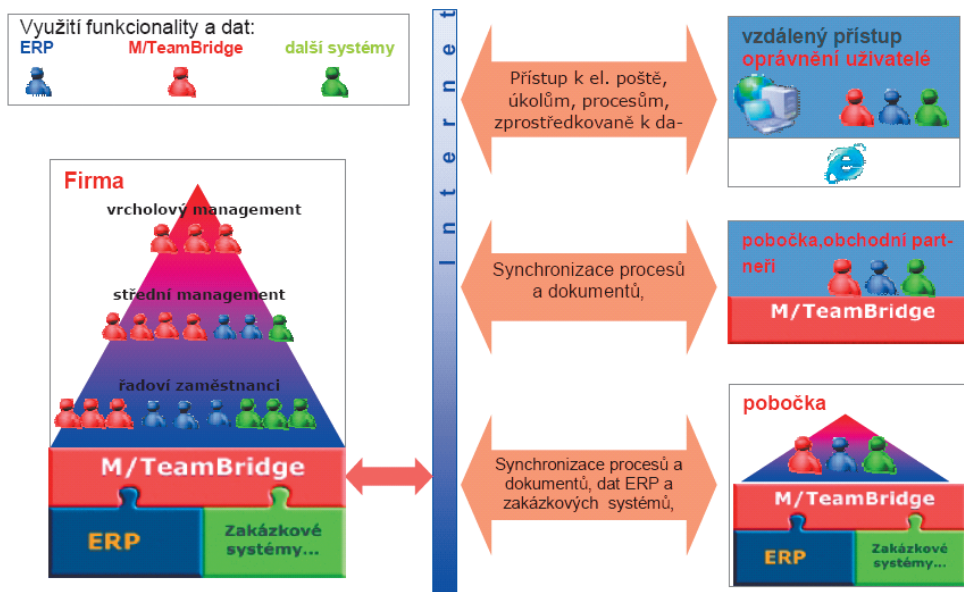


Obr. 3: Workflow komunikace

Charakteristika workflow

- Výběr uživatelů, roli, trasy, atd.. probíhá automaticky na základě předdefinovaného schématuNávrh se provádí pomocí designeru workflow.
- Ve workflow je možno přednastavit lhůty vyřízeníaktivace, postupy pro eskalace (nedodržení termín), podmíněné vyřízení limity atd..
- Workflow je možno pomocí rozhraní napojit na stávající aplikace a předávat parametry ve formě proměnných nebo dokumentu
- Dokumenty ve formě příloh se generují automatickypřípadně se automaticky aktualizují na základě změn ve workflow procesu
- Příklady využití příjem a rozdělení pošty schválení faktury objednávký, zakázky, povolení služební cesty odsouhlasení smlouvy, ...





Obr. 4: Propojení ERP a DMS/Workflow

- Zabezpečení přístupu k citlivým firemním datům. Pomocí několika úrovní přístupových práv, kompletního přesunutí veškerých firemních dokumentů do zabezpečené databáze úložiště.

- **Automatické generování reportů.**

V nastaveném časovém intervalu má uživatel ve své schránce požadované reporty přímo z dat ERP systému, respektive jsou reporty automaticky odeslány do úložiště. Data jsou přitom formátována podle zadání uživatele a poskytnuta ve známém a požadovaném formátu (např. PDF, XLS apod.) Na obrázku 4 je schematicky znázorněno, jak může vypadat propojení ERP systému s prostředím pro správu procesů a dokumentů (M/TeamBridge).

Celkový přínos DMS/workflow řešení

Implementace systému DMS a workflow přinese společnosti významná zefektivnění, která pak následně mají i svůj organizační a ekonomický dopad. Za nejdůležitější přínosy můžeme považovat následující:

- integrace důležitých dat a činností do jednotného uživatelského prostředí,
- okamžitý a celkový přehled pro management, operativní přehled o úkolech pro uživatele, dokonalý přehled o všech aktivitách a datech v reálném čase,
- minimalizace chyb při zpracování úkolů a dokumentů,
- rychlý přístup k dokumentům,
- centrální zabezpečení a správa dat,

- vzdálené přístupy, řešení distribuovaných informací.

Závěr

Využití každé nové technologie znamená na počátku určitou investici a námahu. Pro zpracování dokumentů a procesů ale jasně hovoří fakt, že zavedení takového systému může přinést výsledky rychle a ani implementace nemusí být zdoluhavá a namáhavá. Proto těmto technologiím patří pozornost nejen z toho důvodu, že se jedná o něco nového nebo technicky zajímavého, ale především protože představují velice zajímavý a seriózní nástroj řízení společnosti a prostředek pro získání konkurenční výhody.

Použitá literatura:

Carda, A. – Kunstová, R.: Workflow – Řízení firemních procesů. Praha, Grada Publishing 2001.

Terminology & Glossary, Workflow Management Coalition, 1996, www.aiim.org/wfmc/DOCS/glossary/glossary.htm.

e-mail: system@ccb.cz
www.SystemOnLine.cz

Autor je ředitelem společnosti BossCan ComPrint.

Inzerce

Inzerát 1/3 na šířku
t.j. 172×61 mm