

■ Pomen analize v okviru projekta uvedbe e-dokumentnega sistema

Jernej Prijanovič
Mikrografija, d. o. o., Črnomelj
jernej.prijanovic@mikrografija.si

Izvleček

Uvedba sistema za elektronsko upravljanje dokumentov predstavlja za naročnika veliko spremembo in poseg v način poslovanja. Posledično so pri takšnem projektu tveganja velika. Analiza poslovno-informacijskega okolja ter poslovanja družbe, ki uvaja sistem, je nedvomno eden izmed najučinkovitejših načinov, da se tveganja omeji na sprejemljivo raven. Hkrati je to aktivnost, brez katere si ne moremo predstavljati uvedbe tako kompleksnega in za družbo vitalnega sistema.

Analiza je bila izvedena v prvi polovici leta 2009 pri naročniku v okviru projekta uvedbe sistema za elektronsko upravljanje dokumentov. Izvajalci – podjetje Mikrografija – so se pri izvedbi koristili metod pridobivanja informacij na podlagi anket, intervjujev, iz veljavnih internih aktov naročnika ter z uporabo druge dobre prakse za izvajanje tovrstnih del.

Rezultati analize so natančno opredelili vsebino posameznih faz projekta na področju analize dokumentov in procesov ter tehničnih zahtev (strojna in programska oprema) in s tem olajšali delo v kasnejših fazah projekta.

Ključne besede: dokumentni sistem, DMS, e-hramba, e-arhiv, analiza, implementacija.

Abstract

CASHLESS PAYMENT SECURITY

THE IMPORTANCE OF ANALYSIS WITHIN DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM IMPLEMENTATION PROJECT

The introduction of a system for electronic document management represents a major change for the customer and an intervention in the mode of operation. Consequently, in such a project the risk is high. The analysis of business and information environment of the company, which has introduced the system, is undoubtedly one of the most effective ways to limit the risk to an acceptable level and at the same time, it is the activity, without which the adoption of such a complex and vital system of the company can not be imagined.

The analysis was carried out in the company in the first half of 2009 within the project of introducing a system for electronic document management. The contractors – Mikrografija d. o. o. – have benefited from the implementation of methods for obtaining information based on surveys, interviews, current internal acts of the customer and from using other good practice in carrying out such tasks.

The results of the analysis accurately define the content of different stages of the project both in the field of document analysis, analysis of processes as well as in technical requirements (hardware and software) thus facilitating the work in further stages of the project.

Keywords: Document system, DMS, e-storage, e-archive, analysis, implementation.

1 UVOD

Uvedba celovite rešitve za upravljanje dokumentov pomeni bistveno spremembo v poslovnem procesu družbe. Gre za poseg, ki vpliva na njeno organiziranost, delovne procese in dokumente, ki so povezani z njimi. Načrtovanje, razvoj in priprava ter uvedba celovitega elektronskega sistema za upravljanje dokumentov (v nadaljevanju DMS) traja daljše časovno obdobje, sama uvedba pa se nikoli ne konča popolnoma, saj predvideva tako morebitne spremembe pri procesih in dokumentih, podprtih z DMS, kot tudi dodajanje novih procesov v sistemski okvir.

Analiza je bila izvedena v prvi polovici leta 2009 v okviru projekta uvedbe DMS pri naročniku podjetja Mikrografija, d. o. o., ki je izvajalec celotnega projekta, in sicer v začetni fazi projekta. Izvedba analize je

bila osredinjena na pregled in popis stanja na področju dokumentov in procesov pri naročniku. Rezultati analize naj bi podali konkretne predloge glede uvedbe podpore dokumentom ter procesom z izbranim elektronskim sistemom upravljanja dokumentov. Analiza je predvidevala tudi popolno skladnost z veljavno zakonodajo, kar pomeni, da vsi predlogi rešitev upoštevajo zahteve zakonodaje.

Prispevek ima namen opisati način izvedbe analize, opredeliti njeno mesto v okviru projekta, predstaviti rezultate analize in predvsem oceniti njen pomen za nadaljnje postopke v projektu ter poskusiti najti pozitivne učinke, ki jih informacije, pridobljene z analizo, prinašajo naročniku.

2 POMEN ANALIZE PRI UVEDBI DOKUMENTNEGA SISTEMA

Uvedba DMS predvideva obvladovanje dveh področij, med katerima je razmejitev v praksi irelevantna. Prvo, ki je izredno pomembno, je arhiviranje dokumentov v skladu z veljavno zakonodajo na tem področju, kar bo pomenilo doseganje višje stopnje organiziranosti družbe in usklajitev poslovanja z zakonodajo v Sloveniji in na ravni EU. Drugi del, ki bistveno posega tudi v delovne procese družbe in predstavlja velik izziv, pa je podpora poslovnim procesom oz. podpora kroženju, distribuciji dokumentov znotraj družbe in tudi navzven.

Vse to kaže na kompleksnost področja – o pomembnosti ne kaže izgubljeni besed – in posledično relativno visoka tveganja za družbo, ki uvaja DMS. Tveganja pri uvedbi DMS izhajajo med drugim iz naslova ustrezne izbire programske opreme, določitve optimalnega načina sodelovanja s ponudnikom (primeroma razmerje oddaje določenih storitev na zunanega izvajalca), naprej iz naslova ustreznega vrednotenja priprave dokumentov, primerne osredinjenosti na čim hitrejšo povrnitev stroškov investicije in prilagodljivosti uvedenega sistema (Rapuno & Bridgeland, 2006, str. 3–8).

Nivo tveganj občutno omejijo med drugim podrobno poznavanje informacijskega in poslovnega okolja naročnika, natančno definirana vsebinska področja (proces), ki bodo obvladovana v okviru vzpostavljenega sistema, ter poznavanje (omejitev) funkcionalnosti bodočega sistema. Medtem ko gre pri slednjemu za področje načina priprave tehnične rešitve, sta ravno prvi dve področji tisti, ki naj bi jih natančno osvetlili in definirali rezultati analize.

Kot je bilo nakazano v uvodu, je poglobljeni razlog za izvedbo analize pred začetkom uvedbe DMS pridobitev informacij, ki prek vpliva na postopke v projektu znižujejo raven tveganj, s katerimi se sreča naročnik ob uvedbi takšnega sistema.

Analiza oz. posnetek stanja se je v okviru projekta uvedbe DMS izvajala v prvi polovici leta, tj. v fazi II prvega sklopa projekta. Namen izvedbe analize je seznanitev z organizacijo in odgovornimi osebami naročnika ter ugotovitev stanja dokumentov ter procesov, ki se izvajajo.

Poročilo – rezultat analize orisuje možnosti in priložnosti, ki obstajajo pri prihodnjem uvajanju ter optimalen pristop k načinu implementacije rešitev, povezanih z DMS. Vključuje rezultate in ugotovitve

dosedanjega dela projektne ekipe, način dela in izzive, ki jih odpira uvedba DMS. V poročilo so vključene tudi delne analize posameznih organizacijskih enot, ki so pripravljene na podlagi izpolnjenih anket in opravljenih intervjujev z zaposlenimi. Prav tako so po posameznih organizacijskih enotah opisani dokumenti, ki so za področje dela ključni in bodo imeli ob uvedbi pripadajočega procesa pomembno vlogo. Nekateri izmed njih vsebujejo tudi predloge metapodatkov, ki bodo determinirali dokument v elektronski obliki. Predlogi so na tem mestu pomembni zaradi komunikacije z zaposlenimi, ki jih zadeva določen dokument, saj bodo metapodatki končno obliko dobili v dialogu z njimi. Pri metapodatkih so navedeni samo uporabniški metapodatki, to so podatki, ki jih vnašajo uporabniki, medtem ko sistem beleži še več drugih metapodatkov, npr. podatke o dostopih do dokumenta, zadnji urejevalec dokumenta, lastnik dokumenta, datum nastanka dokumenta, ime tipa dokumenta.

Analiza predstavlja celovit pregled in rezultat dosedanjega dela in bo temelj prihodnjih faz projekta uvedbe DMS. Člani projektne skupine smo med potekom izvedbe analize dodobra spoznali naravo in vsebino opravkov organizacijskih enot naročnika ter tudi osebno srečali veliko zaposlenih. Ta spoznanja so vključena v poročilo analize. Obstaja verjetnost, da so bile pri opisu opravkov ali dokumentov za katere izmed organizacijskih enot navedene napačne ugotovitve ali podatki, ki so lahko posledica omejenega časa spoznavanja, nesporazuma pri komunikaciji, ali kakšnega drugega objektivnega razloga. Poročilo analize je predvideno kot »živ« dokument tudi po zaključku analize, med drugim je predvideno upoštevanje in vključevanje komentarjev in predlogov vseh naslovnikov dokumenta.

3 NAČIN IZVEDBE ANALIZE

Uporabljeni pristop in metodologija dela sta predvidevala pridobitev informacij z izvedbo intervjujev odgovornih oseb, tj. vodij organizacijskih enot in drugega ključnega osebja ter s pridobivanjem informacij iz pravilnikov ter drugih aktov družbe. Vodilo izvedbe analize je bila pridobitev informacij s čim manjšim poseganjem v redni delovni proces pri naročniku. Izvedba intervjujev je potekala po vnaprej pripravljenih vprašalnikih, ki so vsebovali vprašanja, povezana z uporabo dokumentov ter njihovo vpetostjo v proces. Pomemben element je predstavljal

tudi pregled obstoječih programskih rešitev ter analiza opcij povezave le-teh z DMS. Vsem udeležencem je bila dana možnost, da izrazijo in opozorijo na problematiko, s katero se srečujejo pri izvajanju opravkov ter možnost podajanja predlogov oz. njihovo videnje učinkovite rešitve.

Ker je med cilji projekta učinkovit sistem, ki bo učinkovito uporabljen, je bilo tesno sodelovanje s končnimi uporabniki že od začetnih faz projekta bistvenega pomena. Z vključitvijo uporabnikov že v začetne faze projekta zmanjšamo količino sprememb (napak ali popravkov) v kasnejših fazah (zasnova, izgradnja in implementacija), pri čemer je treba poudariti, da se stroški teh sprememb eksponentno višajo s prehajanjem iz zgodnejših proti kasnejšim fazam projekta. Naslednja pozitivna posledica zgodnje vključitve uporabnikov v proces razvoja je doseganje pozitivnega odnosa do projekta. Uporabniki imajo možnost začutiti, da sistem gradimo za optimizacijo njihovih opravkov in ne z namenom povečevanja obsega njihovega dela. Ravno aktivno sodelovanje uporabnikov, upoštevanje njihovih pričakovanj, pripomb in pomislov pri analizi, je ključnega pomena za to, da bo DMS zaživel v praksi.

V dosedanjem delu je bilo sodelovanje med izvajalcem in naročnikom (uporabniki) na več kot zadovoljivi ravni, kar vliva veliko upanja in visoka pričakovanja za delo prihodnje.

Analiza predstavlja bistven del pristopa in metodologije projekta uvedbe DMS. Med procesom je bila za pridobitev informacij, potrebnih za aktualno fazo (izvedba analize) projekta DMS, izvedena anketa, s katero smo dobili natančnejšo sliko dokumentov, ki jih v delovnem procesu uporabljajo zaposleni. Razdelili smo jih na dokumente, ki na delovno mesto ne pridejo od naročnika (*vhodni*), na dokumente, ki gredo iz delovnega mesta navzven (*izhodni*), in na dokumente, ki potujejo znotraj hiše (*interni*). Po končnih anketah so prišli na vrsto intervjuji, opravljeni po organizacijskih enotah.

4 REZULTATI ANALIZE

Na področju analize dokumentov so rezultati pokazali, da je različnih tipov dokumentov okoli 300. Podatek ni natančen, ker je odvisno od načina klasifikacije, kako štejemo dokumente. Naslednja pomembna ugotovitev je, da okoli polovica vseh dokumentov sodi v skupino *interni*. To pomeni, da obstaja veliko manevrskega prostora pri možnostih optimizacije

življenjskega toka dokumentov ob uvedbi DMS.

Rešitev mora podpirati poslovanje s fizičnimi in z elektronskimi dokumenti, pri čemer morajo imeti upravičeni uporabniki dostop do dokumentov v izvorni obliki ter v določenih primerih poleg izvornih tudi o upodobitve izvornih dokumentov v drugih formatih.

Vrste dokumentov v elektronski obliki, ki bodo zajeti v sistem, so:

- dokumenti, ki so pretvorjeni v elektronsko obliko iz fizičnih dokumentov,
- faksimilna sporočila,
- sporočila, prejeta in poslana prek sistema elektronske pošte, vključno s prilogami,
- teksti,
- slike,
- tabele,
- predstavitev,
- obvestila in poročila iz drugih informacijskih sistemov,
- digitalni načrti itn.

Zelo pereče področje je varnostna politika, saj so različni dokumenti različno pomembni. Omogočeno mora biti dodeljevanje ravni zaščite za posamezni dokument na področju njegovega dostopa, branja, spreminjanja in posredovanja. Sem sodi tudi zagotovitev sledljivosti različnih dokumentov, s katero zagotovimo aktualno različico dokumenta v uporabi.

Poleg spoznavanja področij in načina dela, pričakovanj, potreb in želja bodočih uporabnikov, smo prišli do ugotovitve, da je obstoječi način arhiviranja v papirni obliki za večino uporabnikov zadovoljiv. Na drugi strani tako rekoč ni elektronskega arhiva oz. je hramba elektronskih dokumentov neprimerna z vidika informacijske varnosti. Pomembna je tudi ugotovitev glede življenjskega toka dokumentov, saj se dokumenti velikokrat kopirajo v več izvodih in nato posredujejo naslovnikom. Tudi iz tega naslova obstaja veliko možnosti za optimizacijo in racionalizacijo procesov.

- Del dokumentov v papirni obliki je po naših ocenah prevelik. Velike količine dokumentov pripravljajo samo za interno rabo, kar povzroča izredno veliko porabo papirja.
- Po organizacijskih enotah uporabljajo priročne arhive, katerih vsebina so kopije »pomembnega« dokumentarnega gradiva družbe, kar privede do množenja števila dokumentov na pet in tudi več izvodov.

- Z uvedbo enotnega sistema upravljanja dokumentov in ustreznimi pojasnili ter izobraževanjem uporabnikov se bo popolnoma spremenil način obvladovanja in uporabe dokumentov, pri čemer pa lahko pričakujemo vsaj v začetnih fazah tudi določeno mero nezaupanja in odpora uporabnikov. Eden večjih izzivov bo doseganje organizacijskega preboja (spremembe v organizaciji uporabe dokumentov), kar bo izključilo množenje dokumentov ter omogočilo hitrejšo in bolj zanesljivo pretakanje informacij med organizacijskimi enotami v družbi.
- Doseganje preboja je odvisno predvsem od človeškega dejavnika in ni toliko neposredno povezano s tehnološko rešitvijo.
- Za arhiviranje oz. hrambo v elektronski obliki bo zagotovljena skladnost z zakonodajo prek notranjih pravil, ki bodo pripravljena znotraj projekta uvedbe sistema upravljanja dokumentov.
- V več delih družbe se pojavljajo poskusi uvedbe dokumentnega sistema, ki je v določenih primerih nadgrajen z elementi, ki pokrivajo specifične potrebe določene organizacijske enote.

Na področju podpore procesom je nujna funkcionalnost sistema sposobnost koordiniranja posredovanja dokumentov (skupna raba dokumentov) uporabniku (ali uporabnikom) brez ustvarjanja papirnih ali elektronskih kopij dokumenta. To se sedaj odvija na ravni skupnih map, ki pa so zaradi obsega nepregledne in je iskanje informacij oz. dostop do njih zelo oteženo. Trenutno se veliko informacij izmenjuje v papirni obliki ali pa prek elektronske pošte, kar v obeh primerih povzroča na eni strani veliko porabo papirja, na drugi pa nepotrebne obremenitve sistema, saj se dokumenti ne samo podvajajo, temveč v veliki meri množijo.

Za maksimalno sodelovanje in čim boljši »stik« z uporabniki predlagamo definiranje ključnih uporabnikov, ki bi aktivno sodelovali pri načrtovanju rešitev že pri pripravi samega koncepta ter nato pri izvedbi ter uvajanju v t. i. produkcijsko uporabo. Pri manj kompleksnih procesih in dokumentih bi lahko sodeloval ključni uporabnik, ki področje zelo dobro pozna, medtem ko bi pri zahtevnejših, kot so na primer javna naročila, sodelovalo več ključnih uporabnikov z namenom pridobitve čim bolj konstruktivnih idej in pogledov z različnih zornih vidikov.

Za vse podprte procese je analiza predvidela uvedbo vloge »skrbnik procesa«. Skrbnik procesa

bo imel nalogo, da v sodelovanju s projektno skupino določen proces pred uvedbo natančno definira, ter poskrbi, da bo proces v skladu z veljavno zakonodajo oz. sprejetimi pravilniki, ko bo le-ta uveden in v uporabi. Oseba bo skrbela za koordinacijo ponovnega definiranja procesa po potrebi, tj. ob morebitni spremembi zakonodaje ali pravilnikov, ki zadevajo proces, za katerega je odgovorna, ali pa ob ugotovitvi potrebe po optimizaciji trenutnega stanja procesa. Prihodnje aktivnosti na projektu uvedbe DMS predvidevajo hkrati s končnim zajemom uporabniških zahtev za določen proces tudi določitev delovnega mesta, ki bo skrbnik konkretnega procesa. To naj bi bila oseba, ki konkretni proces zelo dobro pozna in je vanj tudi aktivno vključena. Prav tako dobro pozna veljavno zakonodajo oz. sprejete pravilnike s področij, ki zadevajo konkretni proces. Zaželeno je, da je oseba tudi sooblikovala proces, ki trenutno poteka. Praviloma bo šlo za osebo z višjo stopnjo odgovornosti, kar pa seveda ni pogoj za imenovanje.

Skrbnik procesa bo imel tudi po uvedbi DMS pomembno vlogo za učinkovito in konstruktivno podrobno definiranje določenega procesa pred njegovo eventualno optimizacijo in po njej.

Vsekakor pa predlagamo pri načrtovanju podpore procesom aktivno sodelovanje notranjega revizorja kot nevtralnega člana pri oceni primernosti rešitve, ki bi se nato predala v produkcijsko uporabo.

Na podlagi rezultatov analize je bilo predlagano, da se kot prvi korak izvede zajem dokumentov (elektronskih in papirnih) ter vzpostavi ustrezno iskanje le-teh prek spletnega vmesnika. Prednosti tega načina bo seznanitev uporabnikov z načinom dela pred prehodom na zahtevnejši del sodelovanja v procesih (delovnih tokovih) ter nato še nadgradnji digitalnega podpisovanja dokumentov ter drugih zahtevnejših funkcionalnosti, ki so na voljo v dokumentnih sistemih.

Zelo pomemben del je tudi intenzivno usposabljanje zaposlenih, ki bodo sodelovali pri zajemu dokumentov, saj se bo njihovo delo v veliki meri spremenilo. Nove naloge, ki jih bodo opravljali zaposleni v vložišču, bodo:

- tehnična priprava dokumentov,
- vsebinska priprava dokumentov,
- pretvorba dokumentov z ustrezno programsko podporo ter skenerji ustrezne zmogljivosti.

Tehnična priprava predstavlja ustrezno razpenjanje dokumentov, v določenih primerih tudi lepljenje, zlaganje na način, da bo omogočena hitra in učinkovita pretvorba.

Vsebinska priprava vključuje ustrezno zlaganje in pripravo dokumentov za skeniranje, opremljanje z enoličnimi identifikatorji in drugimi potrebnimi oznakami za nadaljnje nemoteno kroženje znotraj družbe.

Po vzpostavitvi vložišča se bo začel postopek pretvarjanja posameznih vrst dokumentov. Predlagamo, da se v prvih fazah pretvarja dokumentarno gradivo, ki se nato posreduje določenim posameznikom v vednost in na katero niso vezani roki niti ne predstavlja zaupnih informacij.

Za skupine, v katerih se bo z uvedbo sistema upravljanja dokumentov v veliki meri spremenilo dosedanje delo, predlagamo intenzivnejše šolanje že v fazi priprave rešitve. Eno takih področij je vložišče.

V nadaljevanju se bo zajem širil še na druge vrste dokumentov, vzporedno se bodo postavljale še povezave med dokumenti (angl. *cross referencing*) in posledično baza znanja družbe.

Z uvajanjem področij in spoznavanjem uporabnikov o možnostih in načinu delovanja sistema, se bodo pokazala še mnoga druga področja ter procesi, ki bi jih bilo smiselno podpreti z DMS. S tega vidika trdimo, da je DMS »živ« sistem, ki se nadgrajuje s samo družbo in se tudi razvija z njo.

Na področju informacijskega okolja posebno potrebo in izziv predstavlja povezava DMS z obstoječimi sistemi, ki se uporabljajo v družbi. Pri izvedbi analize smo srečali aplikacije, ki pokrivajo posamezna področja. Z njimi je smiselno vzpostaviti povezavo z DMS.

Namen uvedbe DMS ni sprememba dosedanje prakse delovnega procesa zaposlenec v smislu vnaprejšnje zamenjave do sedaj uporabljenih aplikacij. Prav tako ni smiselno za isti opravke uporabljati več uporabniških vmesnikov, ker bi bila to prevelika obremenitev za uporabnika. Po drugi strani pa je minimalna varnostna zahteva, da se dokumente, ki nastajajo ali se shranjujejo prek obstoječih aplikacij, poveže z arhivskim sistemom.

Pomemben del, ki se posredno navezuje na DMS, je elektronska pošta, ki ima v praksi čedalje večjo uporabno in tudi z vidika zakonodaje ustrezno pravno težo. Znotraj projekta predlagamo, da se arhivi-

ranje elektronske pošte izvede že v prvem sklopu, saj je to neposredno povezano z graditvijo nadaljnjih procesov na različnih področjih v družbi. Pri tem bo treba ustrezno izobraziti uporabnike, saj bi bilo arhiviranje vse elektronske pošte nesmiselno, zato bodo te aktivnosti v veliki meri odvisne od subjektivne ocene posameznega uporabnika.

V drugem sklopu predlagamo, da se ustrezno uredi digitalno podpisovanje dokumentov, saj se s tem izognemo tiskanju ter naknadni pretvorbi dokumentov v elektronsko obliko zgolj zaradi fizične upodobitve podpisa na dokumentu. Hkrati pa digitalno podpisani dokumenti zagotavljajo visoko raven informacijske zaščite, kar je nujno za kritične dokumente. Uvedba digitalnega podpisovanja v sistem upravljanja dokumentov je posebno področje, na katerem je način izvedbe odvisen od veljavne zakonodaje oz. pravilnikov, sprejetih pri naročniku.

Uvedba digitalnega podpisovanja je funkcionalnost, ki bo po potrebi uvedena v nekatere procese. Dokumenti, ki so digitalno podpisani, imajo višjo stopnjo verodostojnosti. Osnovna funkcija digitalnega podpisa je v dokazovanju identitete podpisnika elektronskega dokumenta in zagotavljanju celovitosti podatkov oz. zaščite pred spreminjanjem vsebine dokumentov v elektronski obliki. Hkrati s končnim zajemom uporabniških zahtev za določen proces bo v projektni skupini ob dogovoru z uporabnikom sprejeta tudi odločitev, ali je stopnja kritičnosti konkretnega procesa na tako visoki ravni, da je treba vključiti vanj tudi funkcijo digitalnega podpisovanja. S to zaščito je priporočljivo opremiti procese, ki izpolnjujejo dva pogoja: vključujejo zunanjo komunikacijo – prenos dokumentov k tretjim osebam (izhodni dokumenti) in vključujejo prenose dokumentov, ki so po pomembnosti iz katerega koli razloga označeni kot kritični.

Pri uvajanju in nujno tudi pri nadaljnji uporabi DMS je obvezno upoštevanje ustreznih predpisov, kot so pravila poslovanja in varnostna politika, ter drugih dokumentov, ki sestavljajo t. i. notranja pravila, ki jih bo ustrezno potrdil Arhiv RS.

Na področju strojne opreme je oprema pripravljena v skladu s priporočili in zahtevami na strežniški ravni. Za optimalno izvedbo zajema dokumentov sta predvidena dva zmogljiva in akreditirana skenerja, ki bosta v vložišču, ter dvanajst manjših priročnih skenerjev, ki bodo v tajništvih in drugih prostorih, kjer se bodo pokazale potrebe za zajem.

Za delovna mesta, na katerih se bo izvajal zajem dokumentov, je priporočljiva uporaba ustreznih, tj. večjih zaslonov, saj je delo precej intenzivno in utrujajoče za oči. Predvidena je uporaba ploskih zaslonov velikosti 24" t. i. wide format, ki nekoliko olajšajo napor pri delu.

Predlagana programska oprema Easy Software omogoča zajem vseh vrst in oblik dokumentov, strukturiranje in urejanje procesa dokumentov, skrbi za revizijsko varno in trajno arhiviranje in tudi za to, da so vsebine in informacije iz dokumentov na voljo vedno in povsod.

Produkti Easy delujejo v vseh obstoječih operacijskih sistemih in delovnih okoljih (angl. *platform independent*). Osnova sistema je dokumentni in arhivski strežnik Easy Enterprise.x, ki skupaj z nekaterimi moduli omogoča obdelavo in arhiviranje vseh vrst dokumentov (tudi neposredno iz okolja MS Office – omogoča tudi arhiviranje elektronske pošte).

Decembra 2007 je programska oprema Easy postala akreditirana od Arhiva RS, kar pomeni, da je skladna s slovensko zakonodajo s tega področja. Revizijska varnost trajnega arhiviranja z arhivom Easy je zakonsko potrjena in odobrena tudi na mednarodni ravni.

Uvedba sistema upravljanja dokumentov sama po sebi neposredno ne predvideva optimizacije na področju kadrovske politike, temveč je cilj in vizija uvedbe sistema uporaba dobrih praks z namenom zvišanja produktivnosti ter učinkovitosti procesov znotraj družbe. Cilj je, da se z obstoječo delovno silo dosejajo boljši delovni rezultati. Mogoče pa je, da bodo spremembe v načinu dela, do katerih bo prišlo po uvedbi DMS, privedle do sprememb na področju kadrovske potrebe.

Faze projekta, ki sledijo izvedbi analize, so:

- zajem in obdelava obstoječega dokumentarnega gradiva (pretvorba 250 tekočih metrov dokumentarnega gradiva v elektronsko obliko),
- obvladovanje vhodnih dokumentov v sodelovanju z nosilci poslovnih procesov,
- obvladovanje dokumentov sistema kakovosti,
- obvladovanje pogodb po sklopih in poslovnih procesih,
- podpora procesu potrjevanja računov in spremljanje realizacije,
- podpora procesu sej uprave,
- podpora procesu kadrovske dokumentacije,
- podpora procesu spremljanja izvajanja investicij,

- podpora procesu javnim naročilom,
- podpora upravnemu postopku,
- podpora procesu spremljanja izvajanja (vodenja) projektov,
- dobava in namestitve programske opreme za arhiviranje elektronske pošte,
- podpora procesu planiranja in ekonomike,
- podpora procesu varnosti in zdravju pri delu,
- podpora procesu aktivnosti nadzora.

5 SKLEP

Analiza je pokazala, da se v združbi že pojavljajo elementi, ki so značilni za dokumentne sisteme, kar kaže na dejstvo, da so dokumenti ključnega pomena za poslovanje družbe ter da obstaja potreba po njihovi izmenjavi ter potreba za njihovo iskanje. Primer predstavlja uporaba skupnih map, ki je nekako »zasilna rešitev«, s katero je mogoče omejiti dostop posameznikom do posameznih področij, ni pa vzpostavljenih kontrol dostopa, verzij, sledljivost dokumentov, oteženo je iskanje, ker ni možnosti učinkovitega iskanja po metapodatkih, niti iskanja po vsebini dokumenta.

Odrpoto ostaja tudi vprašanje urejanja arhiva. Za ureditev je predvidenih več možnosti. Prva je pretvorba dokumentov v elektronsko obliko ter dostop do le-te v elektronski obliki prek DMS. Druga možnost je uvoz dokumentov oz. le podatkov o dokumentih (metapodatki) na podlagi katerih bi lahko uporabniki preprosto ugotovili fizično lokacijo dokumentov v arhivu. Ta možnost je manj zahtevna in bi predstavljala nadgradnjo trenutne rešitve, ki je v arhivu v uporabi. Prednost oz. pridobitev glede na dosedanji način dela bi bil dostop do informacije o lokaciji dokumentov širši skupini uporabnikov. Pri tem pa je še vedno treba upoštevati ustrezno varnostno politiko oz. pravice dostopa.

Velik izziv predstavlja optimalno vključevanje širokega spektra potreb in pričakovanj v enovit delujoč sistem, temelječ na danih okvirjih projekta. Kljub temu da je cilj načina uvedbe DMS vsako organizacijsko enoto obravnavati samostojno s specifičnimi (ponekod tudi individualnimi) potrebami, ostaja dejstvo, da obstajajo delovni procesi, vitalni za naročnika, v katere je vključenih več različnih organizacijskih enot in je zato po enotah ločeno uvažanje DMS omejeno in v nekaterih pogledih lahko tudi moteče oz. nezaželeno. V fazi zajema uporabniških zahtev bo seveda v največjem mogočem obsegu

upoštevana posebnost delovnega procesa posameznega uporabnika.

Osnovni sklep analize je, da je vpeljava sodobnega sistema upravljanja dokumentov ne samo priporočljivo, temveč tudi nujno, saj je zelo veliko znanja podjetja v glavah ljudi. S sistemom upravljanja dokumentov se to znanje akumulira v bazo znanja, ki je last podjetja. Poleg tega bo DMS prinesel bistveno boljši pregled nad procesi, delovnimi nalogami in potekom dela. Sama izvedba uvedbe DMS pa je – zahvaljujoč informacijam, pridobljenih z analizo –

predvidljiva tako z vsebinskega, s časovnega in stroškovnega aspekta.

Mnenje izvajalca in zaposlenih pri naročniku je, da lahko le-ta – kljub visoki ravni produktivnosti in učinkovitosti – z uvedbo DMS dodatno optimizira delovne procese in jih postavi na višjo raven.

7 LITERATURA

- [1] Rapuano, J. R., & Bridgeland, D. M. (2006). Nine Document Management Risks. <http://www.managepoint.com.au/document-management/nine-document-management-risks.pdf>.

■

Jernej Prijanovič je študent podiplomskega programa Informacijski sistemi in odločanje na Fakulteti za računalništvo in informatiko Univerze v Ljubljani. Na študijskem področju se je ukvarjal pretežno s pristopi in metodami pri razvoju in uvajanju programske opreme. Zaposlen je v podjetju Mikrografija, d. o. o., kjer se ukvarja s sistemi za elektronsko obvladovanje dokumentov (EDMS), natančneje na področju analize konkretnih informacijskih sistemov ter predlogov tehničnih in vsebinskih rešitev, prav tako sodeluje tudi pri razvoju in implementaciji sistemov za elektronsko obvladovanje dokumentov.