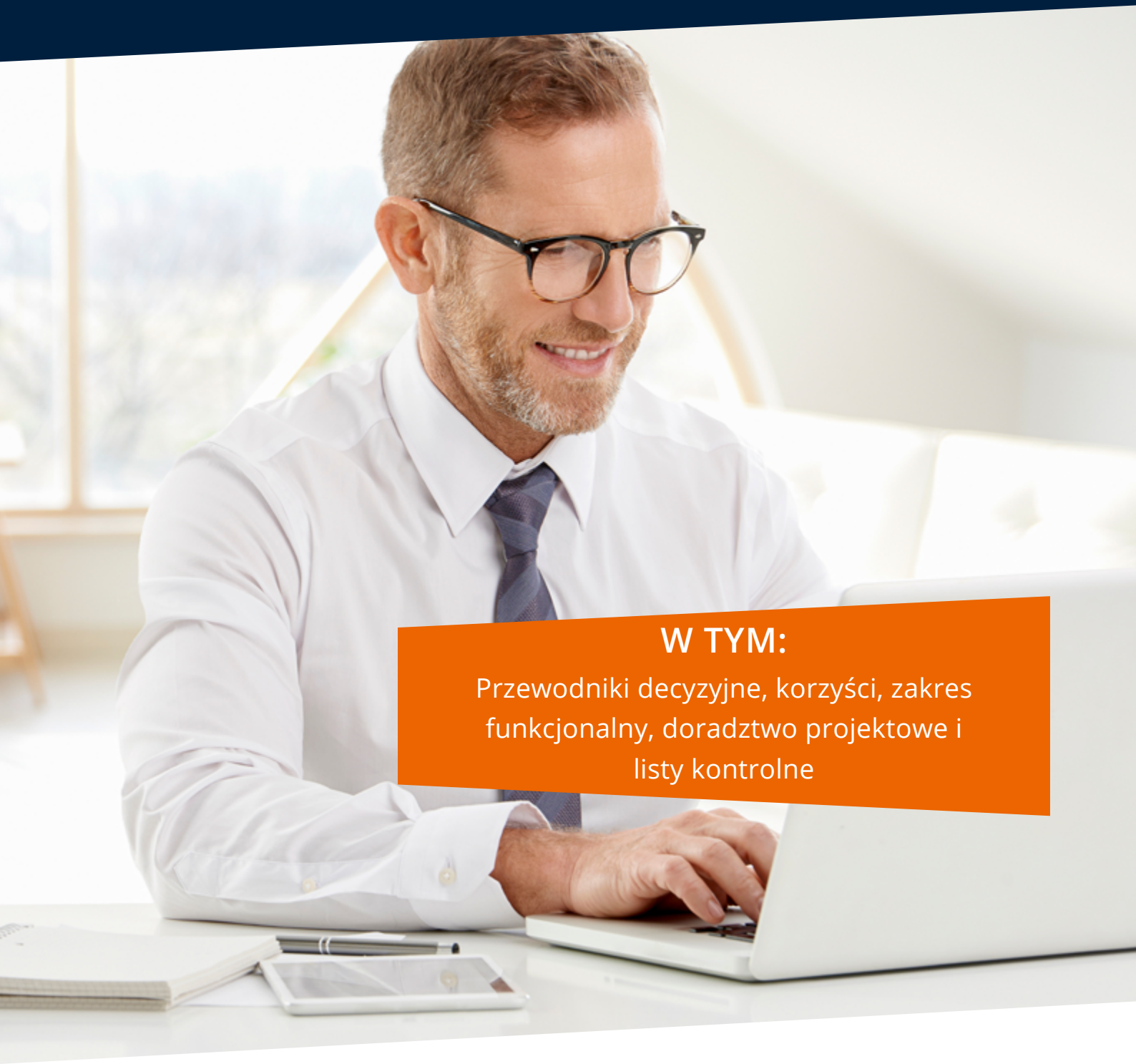
Przewodnik po zarządzaniu dokumentami

Jak znaleźć rozwiązanie DMS i odnosić z niego maksymalne korzyści



W TYM:

Przewodniki decyzyjne, korzyści, zakres funkcjonalny, doradztwo projektowe i listy kontrolne

Zarządzanie dokumentami, zarządzanie treścią w przedsiębiorstwie, zarządzanie informacjami, platformy obsługi treści ...

Różnorodność nazw używanych przez sektor IT i analityków jest myląca i niezbyt pomaga użytkownikom poszukującym rozwiązania do codziennych wyzwań biznesowych. Zasadniczo wszystkie jednak oznaczają to samo: chodzi o stworzenie ogólnofirmowej strategicznej platformy cyfryzacji w celu efektywnego zarządzania informacjami w kontekście procesu biznesowego i kierowania powiązanym przepływem pracy. Użytkownicy często nazywają ją zarządzaniem dokumentami, co w rzeczywistości oznacza zarządzanie treścią w przedsiębiorstwie lub w skrócie ECM. ECM obejmuje znacznie szerszy zakres, rozciągając się na cały cykl życia dokumentów, wiadomości e-mail i plików oraz włączając funkcje zarządzania procesami. Według AIIM, to ostatnie obejmuje strategie, metody i narzędzia używane do przechwytywania, przechowywania, zabezpieczania i dostarczania treści i dokumentów związanych z procesami organizacyjnymi oraz do zarządzania tymi treściami i dokumentami.*

* https://www.aiim.org/glossary

Wprowadzenie 4

Wybór najlepszego rozwiązania do zarządzania dokumentami 5
Większa wydajność, dodatkowe bezpieczeństwo 6
Co Twój DMS powinien być w stanie zrobić – Przegląd 8

Pokonywanie wyzwań i osiąganie kluczowych celów 10

Efektywniejsze wykorzystywanie czasu 11
Zmiana kosztów w katalizator zysków 12
Zwiększanie produktywności i wydajności 13
Lepsza komunikacja i współpraca 15
Automatyzacja procesów obsługi dokumentów 16
Zachowywanie zgodności z przepisami 18

Czynniki sukcesu DMS 19

Czynnik 1: Określenie celów 20
Czynnik 2: Zdefiniowanie infrastruktury i eksploatacji 20
Czynnik 3: Analiza zakresu i parametrów DMS 20
Czynnik 4: Ustalenie zasięgu dokumentów 21
Czynnik 5: Planowanie przyszłej struktury plików 21
Czynnik 6: Identyfikacja codziennych zadań 22
Czynnik 7: Migracja istniejących plików 22
Opracowanie planu projektu 22

Treść i procesy należy łączyć 27

Dokumenty i procesy należy łączyć 28
Integracja z ERP, CRM i innymi systemami 31
Nadzór nad procesami biznesowymi i zgodność z przepisami 33

Zapewnienie bezpieczeństwa 34

Unikanie komplikacji podatkowych 35
Zgodność z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO) 36
Potwierdzona jakość 37

Wyprzedź konkurencję dzięki sztucznej inteligencji 38

Dojrzewająca technologia 39
Śmieci na wejściu – śmieci na wyjściu 40
Najlepsze z obu światów 41
Inteligentna automatyzacja dokumentów i nie tylko 41

Inteligentne zarządzanie informacjami 42

Listy kontrolne 44

WPROWADZENIE

Od ponad 35 lat budujemy systemy zarządzania dokumentami (DMS), aby pomóc naszym klientom w rozwiązywaniu codziennych problemów.

Każdego dnia ponad pięć milionów osób pracuje z naszym oprogramowaniem ECM Doxis4, tworząc prawdziwie bezpapierowe biuro. Ten przewodnik oferuje spojrzenie od środka na to, jak działają systemy zarządzania dokumentami i w jaki sposób mogą przynieść korzyści Twojej firmie oraz na decydujące zalety integracji treści i procesów na jednej platformie. Przyjrzymy się również bliżej czynnikom innowacji na rynku DMS, roli sztucznej inteligencji i technologii uczenia maszynowego oraz przedstawimy informacje na temat wyboru i wdrażania rozwiązania DMS dla Twojej firmy.

Wybór najlepszego rozwiązania do zarządzania dokumentami

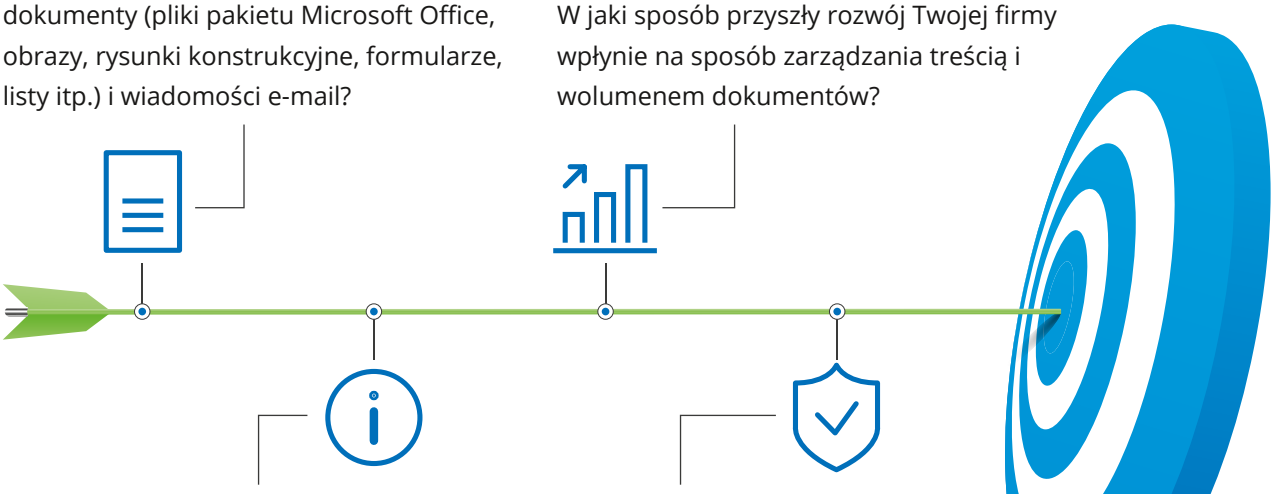
Badanie AIIM z 2019 r. wykazało, że firmy planują wydać najwyższą kwotę ze swojego budżetu przeznaczonego na usługi w zakresie treści właśnie na zarządzanie dokumentami.[1] Zarządzanie dokumentami ewidentnie jest kluczowym priorytetem dla organizacji. W rzeczywistości, według badania przeprowadzonego w 2019 r. przez stowarzyszenie cyfrowe Bitkom, prawie połowa firm średniej wielkości korzysta z jakiejś formy narzędzia do zarządzania dokumentami. Wśród większych firm liczba ta wzrasta do 96%.[2] Spośród korzyści, jakie oferują te rozwiązania, te które zajęły najwyższe miejsce w badaniu, to szybszy dostęp do informacji, ochrona przed utratą danych i dostępność informacji z dowolnego miejsca.

Dla firm uznających atrakcyjność DMS wybór rozwiązania, które najlepiej odpowiada ich potrzebom, może być jednak dużym bólem głowy ze względu na dużą liczbę produktów na rynku. Na przykład przegląd rynku opublikowany przez ekspertów konsultingowych z Zöller & Partner identyfikuje ponad 60 systemów. Nie zawsze chodzi jednak o znalezienie rozwiązania do zarządzania dokumentami z największą liczbą funkcji dodatkowych. Przeciwnie, firmy powinny skupić się na wyborze DMS, który najbardziej odpowiada ich konkretnym wymaganiom.

Najpilniejsze pytania przed wyborem DMS:

W jaki sposób są obecnie organizowane dokumenty (pliki pakietu Microsoft Office, obrazy, rysunki konstrukcyjne, formularze, listy itp.) i wiadomości e-mail?

W jaki sposób przyszły rozwój Twojej firmy wpłynie na sposób zarządzania treścią i wolumenem dokumentów?



Jakich informacji potrzebują Twoi pracownicy, aby zapewnić wydajne procesy biznesowe?

Jakim wymaganiom dotyczącym zgodności z przepisami podlega Twoja firma?

Pierwszym krokiem w kierunku wyboru odpowiedniego rozwiązania jest jasne określenie natychmiastowych i długoterminowych potrzeb związanych z wykorzystaniem i przechowywaniem dokumentów oraz zarządzaniem nimi. Umożliwi to Twojej firmie bardziej ukierunkowaną współpracę z dostawcą DMS w celu skonfigurowania w pełni dostosowanego rozwiązania, które przyczyni się do przyszłej elastyczności i sukcesu.

[1] Źródło: https://info.aiim.org/state-of-the-industry-content-services

[2] Źródło: https://www.bitkom.org/sites/default/files/2019-10/191021_studie_digital-office-im-mittelstand.pdf

Większa wydajność, dodatkowe bezpieczeństwo

Krótszy czas wprowadzania na rynek w połączeniu z wyższymi oczekiwaniami klientów i presją konkurencyjną czynią pilniejszą potrzebę ponownego przemyślenia przez firmy sposobu pracy z dokumentami i informacjami, jeśli chcą nadążać za rewolucją cyfrową. Obecnie żadna organizacja nie może sobie pozwolić na to, by pracownicy marnowali swój cenny czas na wertowanie licznych akt (nawet segregatorów) w poszukiwaniu potrzebnych informacji. Umowy, aplikacje, formularze, oferty, faktury i wiele więcej muszą być dostępne w bezpieczny sposób i za jednym kliknięciem. Taki jest cel rozwiązań do zarządzania dokumentami. Umożliwiając ludziom pracę nad dokumentami, zarządzanie nimi oraz archiwizowanie ich całkowicie cyfrowo, uwalniają czas na poświęcenie się działaniom związanym z budowaniem zysków. Te oszczędności czasu w istotny sposób przekładają się na oszczędności kosztów.

4

Firmy wdrażające narzędzie DMS odnoszą głównie następujące korzyści:

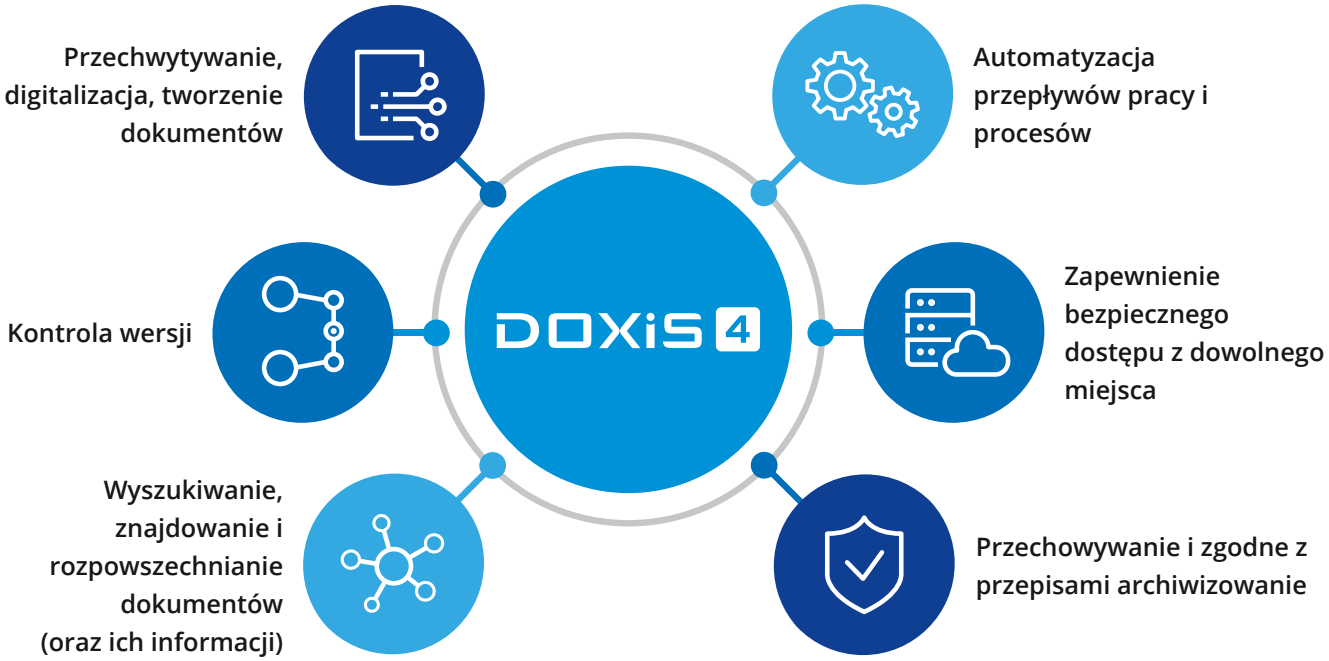
- **Niższe koszty składania i archiwizacji dokumentów**
- **Bardziej aktualna podstawa wspólnych informacji w celu poprawy procesu decyzyjnego i poszerzania wiedzy pracowników**
- **Lepsze wdrażanie zasobów dla działań biznesowych tworzących wartość**
- **Zarządzanie terminami i ich przestrzeganie, np. w kontekście umów czy płatności za faktury**
- **Zautomatyzowane przepływy pracy dla szybszych i wydajniejszych procesów**
- **Przejrzystość i produktywna współpraca między działami, w całej firmie i z osobami spoza firmy**

Zgodność z przepisami i bezpieczeństwo to dwa kolejne czynniki, na które przedsiębiorstwa zwracają obecnie jeszcze większą uwagę, a od chwili wejścia w życie RODO wymagania są bardziej rygorystyczne niż kiedykolwiek wcześniej. W grę wchodzą również inne regulacje i przepisy, takie jak zasady elektronicznego zarządzania dokumentacją (np. ISO 16175-2), międzynarodowe normy ISO i wytyczne branżowe. Dzięki certyfikowanemu DMS firmy korzystają z kompleksowej możliwości śledzenia i pewności, że zachowują pełną zgodność z przepisami. Nie tylko sprawia to, że audyty są znacznie mniej stresujące, ale także stanowi solidną podstawę dowodową w wypadku sporu sądowego.

Narzędzie DMS obsługuje i bezpiecznie archiwizuje dokumenty w formacie cyfrowym, udostępniając je upoważnionym pracownikom, gdy są potrzebne, i pomaga raz na zawsze pozbyć się kosztownego papieru z procesów biznesowych. Rozwiązania do zarządzania dokumentami niezawodnie obsługują i chronią dokumentację kluczową dla funkcjonowania organizacji, zwiększając wydajność i uwalniając czas na zadania tworzące wartość.

Co Twój DMS powinien być w stanie zrobić – Przegląd

System zarządzania dokumentami śledzi i prowadzi dokument przez cały jego cykl życia – od utworzenia i zarządzania opartego na kontekście po pracę zespołową i archiwizację zgodną z wymogami audytów. Nowoczesne rozwiązanie DMS składa się zazwyczaj z następujących kluczowych elementów:



4

Istnieje szeroki zakres dostępnych dla użytkowników funkcji, które wzbogacają pracę zorientowaną na dokumenty, na przykład:

- **Znajdowanie dokumentów i powiązanych informacji w ich konkretnej sprawie lub kontekście biznesowym**
- **Monitorowanie terminów i przypomnienia o zbliżających się terminach**
- **Praca nad dokumentami wspólnie z innymi pracownikami przy jednoczesnej ochronie informacji poufnych**
- **Bezpieczne udostępnianie dokumentów użytkownikom spoza organizacji i wspólna praca nad nimi**
- **Udostępnianie dokumentów za pomocą łącza, na przykład pocztą elektroniczną**
- **Automatyczne klasyfikowanie i/lub odczytywanie treści**
- **Integracja dokumentów z systemami ERP i CRM lub innymi aplikacjami i portalami**

Narzędzie DMS udostępnia wszystkie informacje wszędzie i przez cały czas. Procesy i współpraca odbywają się w całości cyfrowo, więc firmy odnoszą korzyści dzięki przejrzystości, elastyczności i jedynie minimalnym zakłóceniom komfortu użytkownika. Jest to szczególnie przydatne podczas pracy w procesach biznesowych. Ludzie znajdują wszystkie fakty, których potrzebują w kontekście swoich zadań i projektów, co umożliwia bezpośrednie odpowiedzi na zapytania klientów, przyspieszoną weryfikację i publikację faktur, szybsze sprawdzanie wniosków, niezwłoczne przetwarzanie poczty przychodzącej i wiele więcej. Czas realizacji skraca się, a obciążenia zespołów pracą są znacznie zmniejszone.

POKONYWANIE WYZWAŃ I OSIĄGANIE KLUCZOWYCH CELÓW

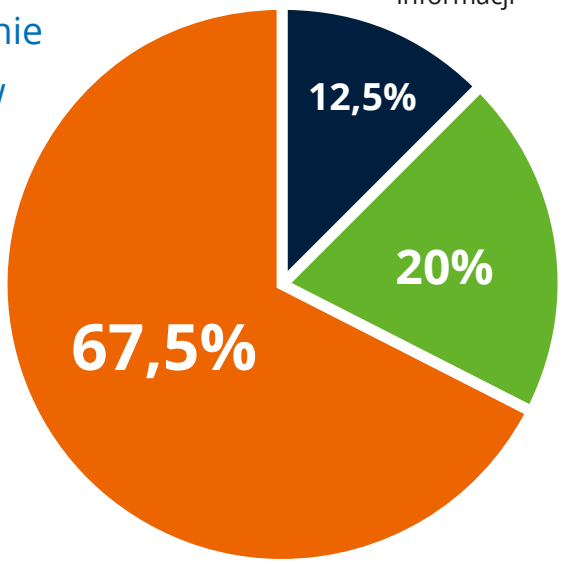
Istnieje kilka wad utrzymywania przestarzałych archiwów w ramach mozaiki systemów i folderów plików. Silosy informacyjne utrudniają dostęp do dokumentów i czynią go bardziej czasochłonnym. Ponadto brakujące lub zagubione dokumenty spowalniają kolejne procesy biznesowe i podejmowanie decyzji, a przede wszystkim stwarzają ryzyko niezgodności z przepisami. Co więcej, gdy pracownicy nie mają dostępu do informacji o znaczeniu krytycznym dla firmy, nie mogą skutecznie odpowiadać na zapytania partnerów biznesowych, klientów lub dostawców. Informacje cyfrowe kładą kres wielu z tych wyzwań, pozwalając przedsiębiorstwom przeorientować swoje zasoby i zwrócić szczególną uwagę na poprawę procesów biznesowych, w tym następujące kwestie:

- **Efektywniejsze wykorzystywanie czasu**
- **Zmiana kosztów w katalizator zysków**
- **Zwiększanie produktywności i wydajności**
- **Lepsza komunikacja i współpraca**
- **Automatyzacja procesów obsługi dokumentów**
- **Zapewnienie zgodności z przepisami**

Efektywniejsze wykorzystywanie czasu

Badanie ECM Insights z 2019 r. donosi, że tylko 20% pracowników ankietowanych firm ma szybki dostęp do informacji, których potrzebują w codziennej pracy, podczas gdy 12,5% nigdy nie znajduje potrzebnych informacji, a 67,5% czasami ma trudności z ich znalezieniem. Taki obrót spraw nie tylko jest frustrujący dla pracowników i powstrzymuje ich od wydajnego i efektywnego wykonywania zadań, lecz także stanowi znaczny czynnik kosztów w firmie. Dzięki rozwiązaniu do zarządzania dokumentami można to wyeliminować i przekształcić nowo zdobyty czas w produktywne godziny pracy dla pracowników.

W jakim stopniu Twoi pracownicy są w stanie znaleźć informacje w codziennej pracy?*



Oto zalety DMS dla Twoich pracowników:

- **Wszystkie informacje o klientach są w zasięgu ich ręki, więc są w stanie zapewnić najwyższej jakości obsługę klientów, zwiększając ich komfort, satysfakcję i lojalność**
- **Natychmiastowe odpowiedzi na zapytania klientów, partnerów i dostawców z dostarczeniem aktualnych informacji, aby zapewnić pozytywne, długoterminowe relacje biznesowe i terminową realizację transakcji**
- **Wolny czas można wykorzystać na budowanie i ulepszanie obszarów i procesów biznesowych**
- **Bezpośredni dostęp do dokumentów i informacji biznesowych niezależnie od miejsca pracy lub urządzenia (stacja robocza, smartfon, laptop lub tablet)**
- **Większa przejrzystość stanu dokumentów (informacje o tym, kto je przeglądał, zatwierdzał i modyfikował oraz kiedy przyspieszyć przepływy pracy nad nimi)**

* ECM Insights, SER Group, badanie przeprowadzone w 2019 roku wśród 1826 dyrektorów ds. informacji i liderów IT/procesów z firm o rocznych przychodach powyżej 100 mln euro.

Zmiana kosztów w katalizator zysków

Jak dowiedzieliśmy się wcześniej, wiele firm przeznacza największą część swoich budżetów na modernizację możliwości zarządzania dokumentami. Nie bez powodu: liczby pokazują, że koszty te ostatecznie równają się wzrostowi wyników finansowych w dłuższej perspektywie. Analitycy firmy Gartner szacują, że systemy zarządzania dokumentami zmniejszają koszty związane z dokumentami o 40%.

Istnieją również inne sposoby, w jakie DMS oszczędza koszty w organizacji. Poza niższymi kosztami pracy wynikającymi z eliminacji ręcznego składania, wyszukiwania i odzyskiwania, firmy nie muszą już inwestować w magazyny (które i tak pogarszają dostęp do dokumentów i akt). EDI Group Ltd. szacuje, że firmy, które wdrażają DMS, zaoszczędzą nawet pięć dolarów amerykańskich na dokument. Wynajem i konserwacja kopiarki oraz koszty papieru radykalnie spadają. W ten sposób następuje optymalizacja wykorzystania powierzchni biurowej. W wypadku klęsk żywiołowych, pożaru, powodzi lub kradzieży największe zasoby cyfrowe Twojej firmy są bezpiecznie przechowywane w DMS. Przedsiębiorstwa powinny traktować koszty wdrożenia DMS jako inwestycję, którą warto podjąć, aby zapewnić sobie długoterminowy sukces i rentowność. Potwierdzają to liczby: badanie IDC wykazało, że połowa ankietowanych firm, które wdrożyły DMS, po zaledwie sześciu miesiącach uzyskała zwrot kosztów.

Zwiększanie produktywności i wydajności

Wdrożenie DMS zwiększa produktywność i wydajność na dwa kluczowe sposoby: dając pracownikom bezpośredni dostęp do dokumentów, aby mogli szybko reagować na zapytania i tworząc podstawę dla automatyzacji procesów.

DMS zmniejsza liczbę nieprawidłowo złożonych dokumentów i skraca czas poświęcony na wyszukiwanie informacji i bieżących wersji. Dokumenty są konsekwentnie składane zgodnie z wymogami organizacyjnymi i prawnymi, co jest kluczowym czynnikiem w zakresie zgodności z przepisami i nadzoru nad informacjami.

Badanie ECM Insights 2019 informuje, że 75% utworzonych dokumentów trafia na serwery plików lub jest zapisywane lokalnie na pulpicie. Ryzyko, że te dokumenty będą niedostępne dla całej organizacji – np. jeśli ktoś opuści firmę – jest ogromne.

ECM Insights stwierdza również, że 43% osób spędza od 30 do 120 minut na poszukiwaniu informacji każdego dnia. Poprawa produktywności i wydajności uzyskana dzięki wdrożeniu odpowiedniego DMS z inteligentnymi, kontekstowymi algorytmami wyszukiwania przekłada się na twardą gotówkę.

Analiza oszczędności kosztów wyeliminowanego czasu wyszukiwania			
Liczba etatów (40 h/miesiąc)	100	500	1000
Roczne koszty wynagrodzeń wraz ze składką pracodawcy (30,00 €)	5,760,000 €	28,800,000 €	57,600,000 €
Roczny czas poszukiwania informacji (średnio 90 min/dzień): 360 h/rok	36,000 h	180,000 h	360,000 h
Roczne oszczędności płac wynikające z eliminacji czasu wyszukiwania	**1,080,000 €**	**5,400,000 €**	**10,800,000 €**

4+ Firmy mogą cieszyć się dalszym wzrostem produktywności i wydajności dzięki następującym czynnikom:

- **Usprawnione udostępnianie dokumentów i wyraźniejsza odpowiedzialność dzięki zautomatyzowanym przepływom pracy, monitorowaniu terminów, przypomnieniom i powiadomieniom**
- **Mniej błędów dzięki automatycznemu pełnotekstowemu OCR i dokumentom wzbogaconym o metadane**
- **Zminimalizowane straty dokumentów wynikające z nieprawidłowego złożenia lub silosów informacyjnych**
- **Międzydziałowy dostęp do informacji ułatwia współpracę**
- **Dostęp do wspólnej podstawy informacji dostarczanych w kontekście biznesowym w celu lepszego podejmowania decyzji**
- **Inteligentna ekstrakcja treści i klasyfikacja dokumentów dla całkowicie zautomatyzowanych rutynowych zadań i wprowadzania danych**

CYFROWE PRZETWARZANIE FAKTUR JEST TRAMPOLINĄ DO CYFRYZACJI

Cyfrowe przetwarzanie faktur przychodzących może zaoszczędzić organizacjom 60–80% kosztów w porównaniu z przetwarzaniem konwencjonalnym.[3]

Wszystko za sprawą eliminacji zadań ręcznych: rozsyłania faktur do zespołu księgowego, weryfikowania i przetwarzania oraz wprowadzania danych księgowych, które pochłaniają czas i pieniądze. Po uwzględnieniu urlopów i zwolnień lekarskich wpłata może nie tylko być opóźniona, lecz także uniemożliwić skorzystanie ze zniżek za szybką płatność. Po pełnej cyfryzacji ten sam proces może znacznie przyspieszyć.

Wyższa jakość faktur oraz szybsze procesy ich weryfikacji i publikacji przyspieszają średni termin płatności o 5,4 dnia.[4] Gdy dodamy do tego jedynie minimalne zakłócenia komfortu użytkowników oraz pewność archiwizacji zgodnej z prawem i wymogami audytów, korzyści rosną.

[3, 4] Źródło: Raport firmy Billentis: „E-faktura / E-fakturowanie – przed nami znacząca transformacja rynku"

Lepsza komunikacja i współpraca

Niezależnie od tego, czy chodzi o biuro, korzystanie z laptopa w terenie, czy też wyjście ze smartfonem, użytkownicy DMS mogą szybko i wygodnie udostępniać dokumenty współpracownikom, klientom, dostawcom i partnerom biznesowym. Rozwiązanie DMS zastępuje krajobrazy systemu mozaikowego i eliminuje silosy informacyjne. Użytkownicy korzystają z pełnego przeglądu wszystkich informacji generowanych w całej relacji biznesowej z klientem obecnym i potencjalnym.

4 Wydajne rozwiązanie do zarządzania dokumentami oferuje:

- **Dostęp do procesów, zadań, dokumentów i plików z dowolnego miejsca**
- **Mobilne przechwytywanie i przechowywanie nowych dokumentów i obrazów**
- **Wydawanie zwolnień, delegowanie zadań lub aktywowanie etapów procesu niższego szczebla**
- **Bezpieczne i przejrzyste rejestrowanie wszystkich etapów przetwarzania dokumentu**
- **Pracę ze spersonalizowanymi pulpitami nawigacyjnymi dla urządzeń przenośnych**

Automatyzacja procesów obsługi dokumentów

Procesy i decyzje po prostu nie działają bez informacji – a te często znajdują się w dokumentach, które powinny być łatwo dostępne w kontekście biznesowym. ECM Insights informuje na przykład, że 60% respondentów chciałoby, aby wiadomości e-mail były poprawnie przypisywane do spraw biznesowych. W ten sposób użytkownicy mieliby potrzebne informacje na wyciągnięcie ręki bez konieczności przerywania pracy w celu ich zgromadzenia, co rozprasza i nie pozwala skupić uwagi na kluczowych zadaniach.

Zwiększenie wydajności właśnie tych zadań jest powodem, dla którego istnieją rozwiązania do zarządzania dokumentami ze zintegrowanymi elementami zarządzania procesami, znane również jako zarządzanie procesami biznesowymi (BPM), przetwarzanie spraw lub zarządzanie przepływem pracy. Skracają opóźnienia i eliminują żmudną, rutynową pracę. Dokumenty i procesy znajdują się na wspólnej platformie, aby bezproblemowo łączyć ze sobą wszystkie sprawy biznesowe, zadania oraz powiązane dokumenty i pliki. Integracja na tym poziomie umożliwia firmom bezpieczną, automatyczną, przejrzystą i zgodną z przepisami pracę nad procesami. Metadane odblokowują szybkie pobieranie wszystkich informacji istotnych dla zadań i spraw biznesowych w całym procesie cyfrowym. Jednocześnie przedsiębiorstwa muszą być wystarczająco elastyczne, aby tworzyć procesy ad hoc, znormalizowane i zautomatyzowane, a także kombinacje tych trzech typów.

Wysokowydajne rozwiązanie oferuje następujące zalety:

- **Przejrzysty przegląd wszystkich zadań i spraw biznesowych**
- **Automatyczne powiadomienia o zdefiniowanych zdarzeniach**
- **Przestrzeganie terminów spotkań i realizacji zadań**
- **Przejrzysty przegląd obowiązków, terminów i statusu procesu**
- **Automatyzacja rutynowych zadań**
- **Dynamiczna adaptacja do nowych procesów biznesowych**
- **Wyczerpujące informacje na poparcie decyzji dotyczących konkretnych spraw**

Pozytywny wpływ rozwiązań do zarządzania procesami na zarządzanie czasem niemal automatycznie zwiększa rentowność. Jednocześnie cyfrowe sprawy biznesowe tworzą platformę startową do wprowadzania jednolitych procesów cyfrowych w całej firmie. Typowe przykłady obejmują obsługę zamówień, wnioski kredytowe i przetwarzanie roszczeń, zatwierdzanie zamówień oraz zapytania przychodzące do centrum serwisowego. Odzyskane godziny mogą być wykorzystane bardziej efektywnie, na przykład poświęcone klientom. Szybkie sukcesy są dla organizacji równie ważne, jak długoterminowe korzyści, więc DMS powinien umożliwiać im szybkie rozpoczęcie przejścia na procesy zarządzane cyfrowo. Przyjazne dla użytkownika narzędzia do modelowania, które oferują elastyczność dynamicznego opracowywania i dostosowywania zadań w razie potrzeby, są dziś koniecznością.

Moim faworytem są przepływy pracy dla wszystkich procesów zatwierdzania: zasadniczo nie muszę już niczego podpisywać. To naprawdę ogromny postęp!

René Schmalen, kierownik działu szkód lotniczych,
Delvag Versicherungs AG, Lufthansa Group

Zachowywanie zgodności z przepisami

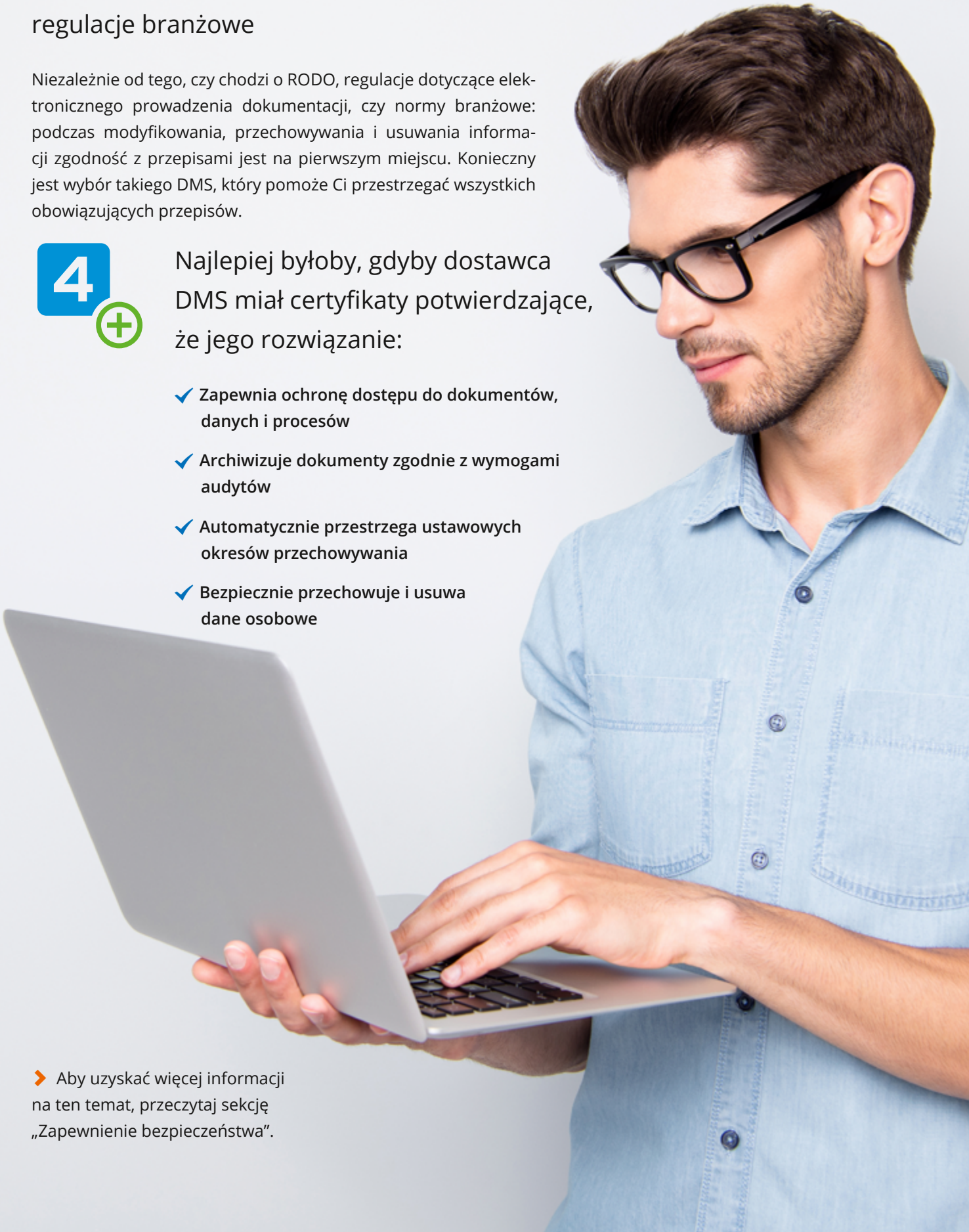
RODO, polityka zarządzania dokumentacją, regulacje branżowe

Niezależnie od tego, czy chodzi o RODO, regulacje dotyczące elektronicznego prowadzenia dokumentacji, czy normy branżowe: podczas modyfikowania, przechowywania i usuwania informacji zgodność z przepisami jest na pierwszym miejscu. Konieczny jest wybór takiego DMS, który pomoże Ci przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów.

4 +

Najlepiej byłoby, gdyby dostawca DMS miał certyfikaty potwierdzające, że jego rozwiązanie:

- **Zapewnia ochronę dostępu do dokumentów, danych i procesów**
- **Archiwizuje dokumenty zgodnie z wymogami audytów**
- **Automatycznie przestrzega ustawowych okresów przechowywania**
- **Bezpiecznie przechowuje i usuwa dane osobowe**



Aby uzyskać więcej informacji na ten temat, przeczytaj sekcję „Zapewnienie bezpieczeństwa”.

CZYNNIKI SUKCESU DMS

Uruchomienie rozwiązania do zarządzania dokumentami to projekt na dużą skalę. Jego sukces, a później zwrot z inwestycji, będzie w dużej mierze zależał od tego, jak dobrze ocenisz potrzeby, określisz zakres i opracujesz plan projektu. Jeśli chodzi o funkcje, niektóre kluczowe zagadnienia mogą obejmować możliwości integracji DMS w kontekście istniejącej infrastruktury IT, wdrażanie cyfrowych przepływów pracy oraz połączenie procesów i informacji na jednej platformie.

Analiza potrzeb w skrócie

Zebraliśmy 7 obszarów, które Twoja organizacja powinna przeanalizować przed uruchomieniem projektu DMS, aby zapewnić sobie sukces od samego początku:

1. **Określenie celów**
2. **Zdefiniowanie infrastruktury i eksploatacji**
3. **Analiza zakresu i parametrów DMS**
4. **Ustalenie zasięgu dokumentów**
5. **Planowanie przyszłej struktury plików**
6. **Identyfikacja codziennych zadań**
7. **Migracja istniejących plików**

1

Czynnik 1: Określenie celów

- Jakie problemy w zarządzaniu dokumentami należy rozwiązać?
- Co ma obsługiwać Twój DMS?
- Gdzie DMS powinien wygenerować większą efektywność kosztową i czasową?
- Jak zamierzasz wdrożyć system?
- Które przepływy pracy zależne od dokumentów należy usprawnić?
- Czy potrzebujesz interfejsów, aby połączyć DMS z istniejącymi aplikacjami o krytycznym znaczeniu dla firmy? Jeśli tak, to z którymi?

2

Czynnik 2: Zdefiniowanie infrastruktury i eksploatacji

- Czy planujesz obsługiwać rozwiązanie lokalnie, we własnym centrum danych, w chmurze publicznej lub prywatnej czy też jako SaaS?
- Czy będziesz obsługiwać i konfigurować DMS samodzielnie, czy też szukasz kompletnego rozwiązania dla usług zarządzanych, a nawet hybrydy tych dwóch typów?
- Czy rozwiązanie musi być skalowalne?
- Jakie są Twoje potrzeby w zakresie wsparcia?

3

Czynnik 3: Analiza zakresu i parametrów DMS

- Ile osób potrzebuje dostępu do DMS?
- Czy niezbędne są nowe komponenty sprzętowe lub aktualizacje?
- Jak długo musisz przechowywać dokumenty?
- Ile dokumentów musi obsłużyć DMS? Aby odpowiedzieć na to pytanie, należy podać liczbę istniejących plików przeznaczonych do migracji do DMS i dodać liczbę przychodzących/nowych dokumentów i wiadomości e-mail otrzymanych i utworzonych codziennie, tygodniowo lub rocznie.

4

Czynnik 4:
Ustalenie zasięgu dokumentów

- Czy prowadzisz biura w kilku lokalizacjach, z których wszystkie potrzebują kopii dokumentów?
- Czy zabierasz dokumenty z biura?
- Czy musisz rejestrować zmiany w dokumentach?
- Czy udostępniasz informacje poza swoją firmą?
- Jakie mechanizmy ochrony są wymagane?
- Jakiego rodzaju koncepcji autoryzacji potrzebujesz?
- Jakim wymaganiom dotyczącym zgodności z przepisami podlega Twoja firma?

5

Czynnik 5:
Planowanie przyszłej struktury plików

Wiele istniejących struktur plików jest wynikiem długoletniej ewolucji, a teraz pozostaje w tyle za rzeczywistością. Firmy mogą wykorzystać przejście na DMS jako okazję do przemyślenia i aktualizacji całej struktury plików.

- Jak obecnie szukasz informacji?
- Jakie rodzaje informacji muszą być przechowywane w DMS?
- Jakie informacje są niezbędne?
- Jakie klasy dokumentów, metadane i pliki mają być zdefiniowane?

6

Czynnik 6:
Identyfikacja codziennych zadań

- **Ile papierowych dokumentów i wiadomości e-mail otrzymujesz codziennie/tygodniowo?**
- **Jak planujesz zdigitalizować przychodzącą korespondencję papierową (przy użyciu zasobów wewnętrznych lub za pośrednictwem dostawcy usług skanowania)?**
- **Jakie rodzaje informacji będą skanowane?**
- **Co dzieje się z papierową kopią po zeskanowaniu?**
- **Jakie typowe zadania mają zostać poddane cyfryzacji?**
- **Czy procesy te są silnie ustrukturyzowane, czyli oparte na zasadach, czy są bardziej zwinne, czy też są kombinacją tych dwóch typów?**
- **Które rozwiązania ERP, CRM i kadrowe lub inne aplikacje biznesowe muszą zostać zintegrowane z DMS przed wdrożeniem procesów międzysystemowych?**
- **W jaki sposób będą zarządzane przepływy pracy z udziałem partnerów zewnętrznych, takich jak klienci i dostawcy?**

7

Czynnik 7:
Migracja istniejących plików

Ten krok dotyczy określenia, co dzieje się z istniejącymi plikami. Firmy zazwyczaj zdają sobie sprawę z większości ekonomicznych korzyści z digitalizacji (lub konwersji ze starszych nośników pamięci) dokumentów, które będą potrzebne w przyszłych procesach.

- **Które istniejące pliki powinny być dostępne w DMS, aby zapewnić sprawne procesy?**
- **Ile dokumentów wymaga digitalizacji/konwersji?**
- **Kto przeprowadzi digitalizację/konwersję?**
  Pamiętaj, aby wziąć pod uwagę zarówno koszty, jak i czas realizacji.
- **Co się stanie, gdy trzeba będzie uzyskać dostęp do starszych dokumentów?**

Opracowanie planu projektu

Gdy masz świadomość czynników związanych z uruchomieniem DMS, nadszedł czas, aby stworzyć plan realizacji projektu. Projekty DMS to przede wszystkim projekty organizacyjne, a nie informatyczne. Zagłębiają się w procesy i organizację firmy. Często konieczne jest opracowanie całościowej koncepcji wymaganych zmian organizacyjnych i procesowych. Aby można było to osiągnąć, decydenci z zespołu zarządzającego Twojej firmy muszą być włączeni w projekt. Pamiętaj: zarządzanie zmianami jest kluczowym elementem wdrażania DMS i nie powinno być traktowane jako refleksja.

PRZEKSZTAŁCENIE W INTELIGENTNĄ I POŁĄCZONĄ FIRMĘ

Wdrożenie DMS to nie tylko wprowadzenie nowej technologii – chodzi o przygotowanie całej organizacji do transformacji cyfrowej. Wsparcie wszystkich osób, które będą korzystać z rozwiązania, ma kluczowe znaczenie dla powodzenia takich projektów. Jednym z największych wyzwań projektu DMS jest uzyskanie powszechnej akceptacji i włączenie wszystkich w jego realizację. Im większe ich zaangażowanie, tym łatwiej jest pokonać opór i wzbudzić entuzjazm dla nadchodzących zmian.

Kilka wskazówek

- **Pokaż, jak DMS poprawi środowisko pracy użytkowników za pomocą konkretnych przykładów, na przykład eliminacji monotonnych rutynowych czynności lub żmudnego wyszukiwania informacji.**
- **Przedstaw cele, które firma planuje osiągnąć dzięki DMS, np. wzrost zadowolenia klientów o 30%.**
- **Daj wiele okazji do zadawania pytań i udzielaj dokładnych odpowiedzi.**
- **Stwórz platformy zawierające szczegółowe informacje na temat projektu, produktu, środków szkoleniowych i treści. Platforma taka powinna również zapewniać miejsce na pytania, dyskusje i sugestie dotyczące ulepszeń.**
- **Regularnie organizuj odprawy, aby otrzymywać aktualizacje o stanie projektu.**
- **Powołaj zespół DMS z niezbędnymi rolami i obowiązkami. W zależności od wielkości firmy, oddzielne biuro DMS obejmujące różne role techniczne i organizacyjne może mieć większy sens.**
- **Zwłaszcza kierownicy, szefowie działów i liderzy działu kadr powinni postrzegać zarządzanie zmianami jako jedno z ich podstawowych zadań. Muszą w pełni aprobować korzyści płynące z DMS i dawać innym przykład pokazujący pozytywne skutki transformacji cyfrowej.**

Podsumowanie

Wsparcie pracowników firmy ma kluczowe znaczenie dla udanego projektu DMS. Zarządzanie zmianami musi być włączone w projekt od samego początku i pozostać jego kluczową częścią od początku do końca. Biorąc pod uwagę, że nieuchronnie pojawią się pytania, a systemy będą początkowo miały problemy po wdrożeniu, zalecamy utrzymanie środków zarządzania zmianami po zakończeniu projektu.

Analiza wymagań organizacji

Uruchomienie rozwiązania do zarządzania dokumentami jest przedsięwzięciem na dużą skalę, które powinno mieć trwały i zrównoważony wpływ na firmę. Jeśli projekt ma zostać pomyślnie ukończony na czas i w ramach budżetu, musi koniecznie rozpocząć się od starannie przygotowanej analizy wymagań dotyczących tego, które dokumenty zostaną przechwycone oraz gdzie zdigitalizowane dokumenty będą używane i opracowywane (działy, procesy, przypadki użycia itp.). Przedsiębiorstwa powinny również oceniać i dokumentować kluczowe aspekty, takie jak wymogi dotyczące bezpieczeństwa i ustawowe okresy przechowywania. Wyniki analizy są następnie wykorzystywane jako podstawa do przygotowania sprawozdania podsumowującego.

Spełnienie wymagań technicznych

Aby upewnić się, że projekt wystartuje jak najlepiej, należy położyć odpowiednie podwaliny techniczne:

- Szybki dostęp zdalny (VPN lub wspólne oprogramowanie do zdalnej konserwacji) do serwerów testowych i produkcyjnych
- Prawidłowe licencjonowanie oprogramowania innych firm
- Instalacja sprzętu i systemu operacyjnego/serwera
- Instalacja i konfiguracja bazy danych
- Konfiguracja sieci, udziału sieciowego i zapory sieciowej
- Dostępna pamięć masowa
- Konfiguracja autoryzacji (system operacyjny, sieć, baza danych)
- Autoryzacje dostępu (zarówno fizyczne, jak i cyfrowe) do pokoi projektowych, serwerowych i szkoleniowych
- Łączność

Określenie przedziałów czasowych i budżetu

Szczegółowy plan projektu wyznacza pakiety robocze i kamienie milowe oraz przypisuje zasoby tam, gdzie są potrzebne. Określa oczekiwany czas trwania projektu, bieżący stan poszczególnych procesów oraz pracowników odpowiedzialnych za pakiety robocze. Planowanie projektu to sposób śledzenia wszystkich powiązanych działań. Wszystkim członkom zespołu przypisuje się określone role, zadania i obowiązki. Wyznaczenie kamieni milowych z realistycznymi terminami może również pomóc w śledzeniu postępu.

Jasne procesy decyzyjne

Procesy decyzyjne uruchomienia projektu DMS powinny zostać jasno ustalone z wyprzedzeniem. Kto w Twoim zespole ma uprawnienia do podejmowania decyzji? Jak wyglądają przepływy pracy w Twojej firmie? Kim są eksperci odpowiedzialni za Twoją firmę? Zakres projektu został już zdefiniowany, ale nadal możliwa jest konieczność wprowadzenia do niego zmian. Jaki jest formalny proces włączania, oceny, ustalania priorytetów, planowania i wdrażania ewentualnych zmian w zakresie obsługi? Należy odpowiedzieć na te pytania i udokumentować te wyjaśnienia.

Opracowanie

Następnym krokiem jest opracowanie i skonfigurowanie DMS zgodnie z zatwierdzonymi specyfikacjami. Wszelkie niezbędne zmiany powinny zostać włączone do dokumentu specyfikacji i uzgodnione przed ich wdrożeniem. Ten dokument specyfikacji jest kluczowy podczas późniejszego oddania systemu do użytku.

Testy

Zdecydowanie zalecamy przeprowadzenie szeroko zakrojonych testów przed wdrożeniem rozwiązania w celu rozwiązania wszelkich problemów, które mogą mieć wpływ na produktywność po uruchomieniu DMS. Obejmuje to testowanie poszczególnych składników, sprzętu i oprogramowania w ich środowisku operacyjnym oraz całej architektury. Należy sprawdzić takie funkcje jak skanowanie, ekstrakcja danych czy eksport i kierowanie dokumentów, aby zapewnić ich płynne działanie. Systemy i nośniki zapasowe powinny zostać zweryfikowane, aby zapewnić możliwość przywrócenia systemu i wszystkich plików w razie potrzeby. Przeprowadzone na koniec testowanie obciążenia zapewnia, że DMS będzie działać zgodnie z oczekiwaniami, gdy zostanie wdrożony. Jeśli kompleksowe testy wykazują problemy z funkcjami lub wydajnością, poszczególne składniki sprzętu lub oprogramowania muszą zostać ponownie sprawdzone i w razie potrzeby zmodyfikowane. Badanie regresji pomaga upewnić się, że zmiany nie wpływają niekorzystnie na inne elementy systemu.

Oddanie projektu do użytku i szkolenie użytkowników

Specyfikacje projektu są podstawą pomyślnego i ostatecznego oddania go do użytku. Przed rozpoczęciem uruchomienia ważne jest wyjaśnienie struktur, obowiązków i ról w zakresie konserwacji i wsparcia. Po zakończeniu uruchomienia istotne jest również, aby użytkownicy otrzymywali najlepszą możliwą obsługę i wsparcie, co zapewni dalszy sukces projektu. Plan pomocy technicznej zawiera przegląd kontaktów i procedur eskalacji. Wiele firm nie zdaje sobie sprawy, jak ważne jest zapewnienie obszernych szkoleń dla wszystkich, którzy będą korzystać z systemu. Zaoferowanie odpowiedniego szkolenia zarówno użytkownikom, jak i administratorom systemu jest kluczem do pomyślnego wdrożenia DMS.

Uruchomienie

Wdrożenie DMS wymaga ścisłego planowania i koordynacji. Zalecamy rozpoczęcie od projektu pilotażowego dla ograniczonej liczby użytkowników. Właściciele projektu mogą sprawdzić, czy system jest używany zgodnie z oczekiwaniami i czy wszystkie jego składniki działają według planu. Ponadto zbieranie opinii użytkowników to szybki i prosty sposób na określenie potrzeb szkoleniowych w przyszłości.

ZWINNA REALIZACJA PROJEKTU

GDY ELASTYCZNOŚĆ JEST NAJBARDZIEJ POTRZEBNA

Zwinność, czyli zdolność do szybkiej i zaradnej reakcji lub adaptacji, jest obecnie kluczowym czynnikiem konkurencyjnym dla wielu organizacji. W wielu sektorach, gdzie konieczne jest reagowanie i dostosowywanie się do dynamicznych potrzeb klientów, także tam, gdzie wymagania działów czy użytkowników szybko się zmieniają oraz wszędzie tam, gdzie wymagane jest uzyskanie lepszej obsługi klienta i szybszego wprowadzenia produktów na rynek, bardzo ważna jest zwinność w uruchamianiu projektów IT. Jeśli Twoja organizacja rozważa zwinne podejście, oto kilka istotnych różnic, które wspomogą Twoją decyzję.

Zakres projektu: zmienny czy stały?

ZWINNY Przy zwinnym podejściu do wdrażania zakres projektu jest zmienny. Wymagania określa się i ocenia ponownie stopniowo, a rozwiązanie jest dostosowywane w tak zwanych „sprintach" lub „iteracjach". Innymi słowy, produkt końcowy, który ma zostać dostarczony, nie jest określony na pierwszym etapie projektu. Jest to zaleta dla organizacji, które potrzebują elastyczności procesów następczych. Jeden z naszych klientów ubezpieczeniowych stosuje zwinne podejście właśnie dlatego, że nie chce inwestować w stałe rozwiązanie, gdyż istnieje duże prawdopodobieństwo, że zostałoby ono zmodyfikowane jeszcze w okresie realizacji projektu ze względu na pojawiające się nowe wymagania. Oprócz uzyskania zwinności projektu, oszczędza więc pieniądze i wysiłek.

TRADYCYJNY Tutaj zakres jest definiowany w pierwszym kroku, a potem tylko dostosowany za pomocą kontrolowanych żądań zmian, które mogą podnieść koszty projektu i wydłużyć czas jego realizacji. Niemniej jednak organizacja wie, jaki będzie produkt końcowy, gdyż został określony na pierwszym etapie. Ten poziom przewidywalności jest bardzo ważny nie tylko dla organizacji ze ścisłym harmonogramem i budżetem, ale także dla tych działających w silnie regulowanych sektorach, na przykład organizacji, które muszą posiadać ścisłą i szczegółową dokumentację projektów.

Mniejsze czy większe zaangażowanie?

ZWINNY W zwinnych projektach klienci i dostawcy ściśle współpracują przez cały projekt. Może to być plus: ciągle wyłaniają się możliwości włączenia informacji zwrotnych, pojawia się mniej silosów zespołu projektowego, a jakość produktu końcowego jest wyższa ze względu na zaangażowanie właściciela projektu. Może to jednak stanowić wyzwanie, gdy wewnętrzne zespoły nie są dostępne.

TRADYCYJNY Komunikacja jest ważna także w tradycyjnych projektach, lecz zaangażowanie klienta w całym projekcie nie jest tak intensywne. W fazie koncepcyjnej istnieje jednak większa potrzeba uzyskania obszernych informacji zwrotnych.

Potrzebujesz szybkiego wdrożenia?

ZWINNY Aby szybko wdrożyć rozwiązanie, można uruchomić prototyp, a następnie dostrajać go z biegiem czasu. Nie ma długiej fazy koncepcyjnej ani niezliczonych spotkań z ekspertami.

TRADYCYJNY W dobrze zarządzanych projektach, zwłaszcza na dużą skalę, z precyzyjnie określonymi wymaganiami, tradycyjne podejście prawdopodobnie zapewni terminową realizację w ramach budżetu. Projekty na dużą skalę mogą być w ten sposób kontrolowane skuteczniej.

Wnioski

Zdecydowanie zachęcamy do omówienia obydwu opcji z dostawcą DMS; wskazane jest, by miał doświadczenie w obu podejściach. Z naszego doświadczenia wynika, że korzystne może być także podejście hybrydowe z elementami tradycyjnymi i zwinnymi.

TREŚĆ I PROCESY NALEŻY ŁĄCZYĆ

Mówiąc o procesach, zadaniach i podobnych sprawach, należy wyjaśnić pewne terminy: proces to seria pojedynczych kroków pracy, nazywana również przepływem pracy, obejmująca część procesu biznesowego lub innego rodzaju procesów organizacyjnych.

Dawniej powszechne były pliki przesyłane do kolejnych osób w trakcie procesu. W idealnych okolicznościach zawierały one wszystkie dokumenty potrzebne danemu użytkownikowi do pracy nad jego częścią procesu – tj. podjęcia decyzji, uruchomienia procesów następczych i przekazania plików dalej z ewentualnymi komentarzami. Minusem tego rozwiązania jest rozsyłanie dokumentów po całej firmie oraz ich niedostępność dla innych osób, które mogą ich potrzebować. Jest to szczególnie ważne w przypadku złożonych procesów obejmujących kilka działów. Gdy dodać do tego działy zlokalizowane w różnych placówkach i konieczność wysyłania tych dokumentów zwykłą pocztą, odpowiednie procesy ciągną się w nieskończoność. Jakakolwiek forma równoległych lub zautomatyzowanych procesów jest wtedy nie do pomyślenia. Ponadto nie można śledzić, kto pracuje nad danym procesem i gdzie są dokumenty. Zapytania czekają bez odpowiedzi, a odpowiednie dokumenty leżą gdzieś na biurku.

Ten obraz przesyłanych dokumentów uzmysławia jeden fakt: informacje są niezbędne do pracy nad procesami. Innymi słowy, procesy i dokumenty należy łączyć. Niestety, rzeczywistość często jest zupełnie inna. Informacje pozostają oddzielone od procesów, a DMS lub rozwiązania do zarządzania procesami są postrzegane jako całkowicie rozłączne jednostki.

Według AIIM firmy są coraz bardziej świadome zmiany znaczenia treści (dokumentu) z odosobnionego priorytetu na kluczowy czynnik procesowy. Badanie AIIM z 2019 r. zatytułowane „State of the Industry – Content Services" (Stan branży – usługi w zakresie treści) wskazuje, że 26% decydentów dostrzega pilną potrzebę ścisłej integracji treści i procesów. Zgodnie z tym stwierdzeniem, 44% twierdzi, że integracja treści z podstawowymi procesami biznesowymi jest najważniejszym wymogiem.

Dokumenty i procesy należy łączyć

DMS, który integruje zarządzanie procesami biznesowymi na jednej platformie, łączy to, co powinno być połączone: dokumenty i procesy. Dokumenty aktywują procesy i są niezbędne do ich ukończenia.

Nie ma żadnych procesów bez dokumentów i nie ma żadnych dokumentów, które nie stanowią części procesu.

Przypadek 1

Ubezpieczyciel otrzymuje od ubezpieczonego formularz szkody i przekazuje go odpowiedniemu doradcy klienta ...

Doradca kontaktuje się z klientem w celu wyjaśnienia wszelkich szczegółów, wypełnia powiązany formularz i przekazuje sprawę do zespołu likwidacji szkód. Korzystając z metadanych, zespół likwidacji szkód może uzyskać dostęp do wszystkich dokumentów, obrazów i innych informacji w aktach ubezpieczonego lub szkody w celu podjęcia świadomej decyzji o dalszym postępowaniu. Doradca klienta lub sam klient jest następnie powiadamiany o decyzji. Niezliczona liczba ubezpieczycieli przeszła na automatyczne przetwarzanie szkód za pośrednictwem portalu internetowego, dając klientom możliwość bezpośredniego zgłaszania swoich roszczeń. Przesłane dokumenty są przesyłane za pośrednictwem interfejsów do DMS, gdzie są dostępne dla odpowiednich członków zespołu. Później komponent BPM steruje procesem następczym i tworzy łącza do odpowiednich dokumentów. Po pełnym przetworzeniu szkody DMS wysyła powiadomienie o statusie do portalu, a klient otrzymuje odpowiednią informację. Każdy odnosi korzyści z tego doskonałego kompleksowego przepływu pracy: Klienci są zadowoleni z szybkich odpowiedzi na ich roszczenia, a członkowie zespołu cieszą się z dodatkowej przejrzystości spraw oraz dostępu do wszystkich informacji potrzebnych do szybkiej obsługi.

Przypadek 2

Firma produkcyjna otrzymuje zamówienia na indywidualnie skonfigurowane maszyny ...

Zapytań potrzebuje zarówno zespół sprzedaży do dalszej obsługi, jak i zespół montażowy, który zamawia niezbędne komponenty. Aby uniknąć marnowania czasu, oba działy powinny pracować równolegle. Gdy do jednej maszyny potrzebne są setki, a nawet tysiące komponentów, łatwo jest się pogubić lub przetrząsać całą firmę w poszukiwaniu wszystkich niezbędnych dokumentów, nie wspominając o surowych wymaganiach dotyczących dokumentowania zakładów i maszyn przez cały cykl ich życia. Gdy dokumenty i procesy są połączone na jednej platformie, wszyscy zaangażowani w projekt mogą łączyć swoje działania, aby przyspieszyć pracę. Dodatkowa przejrzystość znacznie poprawia wydajność procesu i minimalizuje ryzyko błędów lub zduplikowanych procedur spowodowanych wykorzystaniem nieaktualnych informacji.

Przypadek 3

Negocjacje umów z klientami i dostawcami są nieodłączną częścią funkcjonowania każdej firmy ...

Często mogą one obejmować kilka działów, takich jak dział zakupów/sprzedaży i dział, którego dotyczy sprawa. Zautomatyzowane procesy z monitorowaniem terminów i dostępem do aktualnej zawartości umowy pomagają zapewnić terminowe publikacje dokumentów przez decydentów na każdym etapie. Narzędzia do zarządzania umowami sprawiają również, że pracownicy są informowani w odpowiednim czasie o możliwych opcjach anulowania, dzięki czemu nie przegapią już żadnego terminu. DMS ze zintegrowanymi funkcjami sztucznej inteligencji (SI) może również znakować potencjalne zagrożenia, takie jak klauzula umowy, która staje się nieważna.

Przypadek 4

Przetwarzanie, weryfikacja i zatwierdzanie faktury, zarządzanie zamówieniami i zatwierdzanie wniosków to kolejne typowe procesy występujące praktycznie w każdej firmie ...

Procesy takie można zautomatyzować tylko wtedy, gdy zaangażowane w nie działy mają bezpośredni dostęp do odpowiednich dokumentów – a to wymaga platformy dla całej firmy, która płynnie łączy dokumenty i procesy. Rezultatem są ujednolicone dane klienta, informacje o produktach i procesy. Dni informacji wprowadzanych do kilku systemów należą do przeszłości.

Integracja z ERP, CRM i innymi systemami

ERP, CRM, programy kadrowe... Te i wiele innych systemów mają do odegrania różne role. Nie są przeznaczone do zarządzania dokumentami ani korespondencji z klientami, a już na pewno nie do archiwizacji. Niektóre systemy oferują ograniczone funkcje zarządzania dokumentami, ale to tylko tworzy silosy informacyjne, które utrudniają międzydziałową pracę nad procesami.

To dlatego tak ważne jest nie tylko łączenie dokumentów i procesów na jednej platformie, ale także ścisłe integrowanie systemów zarządzania dokumentami z innymi aplikacjami biznesowymi. Bez tego procesy międzysystemowe są niemożliwe. Firmy korzystają również z eliminacji nadmiarowego przechowywania danych w wielu działach.

Poniższe przykłady pokazują, dlaczego DMS powinien być zintegrowany z innymi systemami:

- **Nowy wpis w systemie CRM może wymagać dodania informacji do akt klienta przechowywanych w DMS.** Z drugiej strony, proces zainicjowany w DMS może wyzwalać działania w systemie CRM.
- **System ERP, taki jak SAP, może przechowywać zamówienia, dane podstawowe materiałów, ceny i wszelkiego rodzaju inne dane handlowe.** Korespondencja z klientami znajduje się jednak w DMS. Aby zapewnić pracownikom pełny wgląd we wszystkie dostępne informacje, trzeba dać im dostęp do dokumentów przechowywanych w DMS bezpośrednio z oprogramowania ERP.
- **Złożone projekty wymagają stale aktualnego i kompletnego przeglądu całej dokumentacji, która obejmuje umowy, dokumenty uzupełniające, plany, korespondencję itp.** Aby zawsze mieć najnowsze informacje, trzeba pracować z najnowszymi wersjami dokumentów. Tutaj do gry wchodzi DMS, który działa jako centrum informacji, tworząc łącza do odpowiednich dokumentów i danych z każdej innej aplikacji.

Oprócz tego użytkownicy mogą bezpośrednio uruchamiać procesy, rozpoczynając od akt elektronicznych klienta, dostawcy, działu kadr czy innych podmiotów. Zadanie przypisane do odpowiedniego członka zespołu obejmuje bezpośredni dostęp do wszystkich potrzebnych mu informacji. Procesy są zatem włączane do akt, a kolejne kroki są dokumentowane. Każdy może podjąć pracę nad procesami w miejscu, w którym została przerwana i przekazać informacje, wiedząc, że są aktualne.

W związku z tym system DMS, który zostanie wdrożony, nie tylko powinien być w stanie zarządzać procesami, ale również musi wpasować się w istniejący krajobraz aplikacji i oferować bezproblemową komunikację z aplikacjami biznesowymi bez konieczności stosowania rozbudowanych metod integracji.

Praktyczne przykłady wyraźnie pokazują także zróżnicowany charakter procesów. Zazwyczaj można je podzielić na dwa typy: procesy oparte na regułach i procesy zwinne (lub elastyczne). Firmy planujące wdrożenie DMS ze zintegrowanymi narzędziami do zarządzania procesami powinny przyjrzeć się swoim przepływom pracy przed wyborem platformy. Większość z nich przekona się, że zarówno procesy oparte na regułach, jak i procesy zwinne są stosowane w codziennym biznesie, choć w różnych konfiguracjach. Zalecamy odszukanie DMS, który oferuje hybrydowe narzędzia do zarządzania procesami, potrafiące mapować dowolną kombinację procesów uporządkowanych i procesów ad hoc. Procesy zorientowane na dokumenty, w szczególności te stosowane w obsłudze klienta, likwidacji szkód i przy fakturowaniu w sektorze opieki zdrowotnej, opierają się na połączeniu obsługiwanych przez dział informatyczny standardowych przepływów pracy i elementów adaptacyjnych. Jest to powszechnie znane jako klasyczne zarządzanie sprawami, w którym nacisk kładzie się na informacje podmiotu przetwarzającego i jego indywidualne uprawnienia decyzyjne. Proces, który przebiega sztywno według tego samego wzorca, będzie miał wpływ na komfort klienta. Głównym celem DMS jest umożliwienie łatwego mapowania i udostępniania tych procesów hybrydowych w całej firmie. Znane również jako procesy „adaptacyjne", stanowią one zasadniczy trzon działalności gospodarczej w zakresie budowania zysków. Dotyczy to przede wszystkim banków, dostawców usług finansowych, ubezpieczycieli, dostawców usług telekomunikacyjnych i energii, szpitali, administracji publicznej i innych usługodawców.

Nadzór nad procesami biznesowymi i zgodność z przepisami

W większości procesów biznesowych to normalne, że różne osoby mogą uzyskać dostęp i zmodyfikować dokumenty. Każdy z tych kroków musi być przejrzyście udokumentowany, aby zapewnić pełną zgodność ze wszystkimi przepisami. To samo dotyczy decyzji i zatwierdzeń. Odnosi się to szczególnie do przedsiębiorstw w sektorach silnie regulowanych, takich jak dostawcy usług finansowych, wytwórcy, producenci żywności i firmy farmaceutyczne. Muszą one być w stanie w przejrzysty sposób udowodnić niezależnym audytorom, że zawsze przestrzegają obowiązujących wymogów dotyczących dokumentacji. Dotyczy to również innych firm – na przykład każdego działu księgowości, który musi przestrzegać przepisów dotyczących elektronicznej dokumentacji. Przedsiębiorstwa te muszą być w stanie udowodnić, że spełniają wymogi krajowych kodeksów handlowych i podatkowych w zakresie przechwytywania, księgowania, przetwarzania, przechowywania i usuwania danych i dokumentów.

Systemy zarządzania dokumentami mogą pomóc w zapewnieniu nadzoru i zgodności z odpowiednimi wymogami poprzez bezproblemowe i przejrzyste dokumentowanie całego procesu, od tworzenia, przetwarzania, weryfikacji i publikacji dokumentów po dystrybucję. Ta funkcja ścieżki audytu przynosi dalsze korzyści, pomagając w certyfikacji ISO i uzyskiwaniu znaków jakości, które z kolei wspomagają procesy przetargowe i przyciągają nowych klientów.

Sekcja „Zapewnienie bezpieczeństwa” zawiera szczegółowy opis tego, w jaki sposób systemy zarządzania dokumentami mogą pomóc firmom zachować zgodność z przepisami. Bada sposób przetwarzania danych osobowych wykorzystywanych w kontekście procesu zgodnie z RODO.

ZAPEWNIENIE BEZPIECZEŃSTWA

RODO, ISO 16175-2, pewność podczas audytu

Niezależnie od tego, czy chodzi o RODO, ISO 16175-2, krajowe przepisy dotyczące elektronicznego prowadzenia dokumentacji czy pewność podczas audytu: podczas obsługi, modyfikowania, przechowywania i usuwania informacji zgodność z przepisami jest na pierwszym miejscu. Dzięki certyfikowanemu DMS firmy zachowują zgodność z przepisami prawa, normami regulacyjnymi oraz wewnętrznymi wytycznymi dotyczącymi zgodności z prawem, kładąc kres zagrożeniu sankcjami, ryzykiem finansowym i potencjalnymi szkodami na wizerunku swojej marki. Badanie ECM Insights z 2019 r. informuje, że ponad jedna trzecia firm postrzega wymogi zgodności z przepisami jako główny powód, aby rozważyć wdrożenie systemu zarządzania dokumentami. Nie jest to zaskakujące, biorąc pod uwagę, że firmy mogą korzystać z DMS, aby stworzyć podstawę zapewnienia zgodności z różnymi normami prawnymi bez utrudniania pracy nad dokumentami.

UE-RODO

CERTYFIKOWANY ISO 16175-2 Doxis4 iECM

Unikanie komplikacji podatkowych

Faktury, umowy, potwierdzenia zamówień, raporty roczne: prawo nakazuje firmom archiwizowanie danych i dokumentów podatkowych przez ustalony okres przechowywania wynoszący kilka lat. Dokumenty te można archiwizować w formacie cyfrowym, aby obniżyć koszty rosnącej przestrzeni do przechowywania. Co ważne, dokumenty muszą być archiwizowane zgodnie z wymogami audytów, kompletne, zawsze dostępne, czytelne oraz w formacie do odczytu maszynowego. Dzięki certyfikowanemu DMS firmy mogą udowodnić urzędowi skarbowemu i audytorom podatkowym, że spełniają te wymagania.

Zgodność z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych (RODO)

RODO weszło w życie w maju 2018 r., wprowadzając wiele dodatkowych praw dla obywateli UE w odniesieniu do ich danych osobowych. Główne zmiany obejmują:

- **Prawo dostępu przysługujące osobie, której dane dotyczą**
  Osoba, której dane dotyczą, jest uprawniona do uzyskania od administratora potwierdzenia, czy przetwarzane są dane osobowe jej dotyczące, a jeżeli ma to miejsce, jest uprawniona do uzyskania dostępu do nich oraz informacji. (Art. 15 RODO)
- **Prawo do usunięcia danych**
  Osoba, której dane dotyczą, ma prawo zażądać od administratora danych natychmiastowego usunięcia jej danych osobowych. (Art. 17 RODO)
- **Prawo do przenoszenia danych**
  Osoba, której dane dotyczą, ma prawo otrzymać w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego dane osobowe jej dotyczące, które dostarczyła administratorowi, oraz ma prawo przesłać te dane osobowe innemu administratorowi. (Art. 20 RODO)

Przedsiębiorstwom, które nie przestrzegają tych praw, grożą wysokie grzywny. I choć RODO obowiązuje już od około dwóch lat, wiele z nich nadal nie wdrożyło tych wymogów. Ponad jedna trzecia decydentów ankietowanych w badaniu ECM Insights w 2019 r. przyznaje, że nie jest w stanie przewidzieć, czy spełni wymagania.

DMS daje firmom niezbędną podstawę do ustanowienia ochrony danych zgodnej z RODO, na przykład w środowisku SAP. Umożliwia im ono bezpieczne przechowywanie danych i dokumentów, konfigurację kontroli dostępu, dokumentowanie inspekcji i modyfikacji oraz usuwanie danych na żądanie w sposób, który można wykazać. Zalecamy, aby główne dane osobowe i dokumenty były oznaczane jako takie po ich złożeniu w archiwum cyfrowym. System DMS ze zintegrowanymi narzędziami sztucznej inteligencji może jeszcze szybciej identyfikować dane osobowe w celu zapewnienia zgodności z RODO.

Potwierdzona jakość

Certyfikowany DMS oferuje podstawowy poziom wytycznych i pewności, gwarantując

- **Zgodność z odpowiednimi wytycznymi prawnymi**
- **Zgodność ze standardami branżowymi**
- **Ofertę pełnej pomocy technicznej i bezpiecznej komunikacji dla systemów produkcyjnych, takich jak SAP i Microsoft.**

DMS musi spełniać wymagania techniczne i organizacyjne krajowych oraz międzynarodowych przepisów prawa, regulacji, norm i standardów podczas przetwarzania informacji. Firmy są w stanie wykazać audytorom wewnętrznym i zewnętrznym, ekspertom oraz prawnikom, że stosują oprogramowanie, które przechowuje dokumenty biznesowe i podatkowe w sposób zgodny z wymogami audytów, potrafi zarządzać dokumentacją zgodnie z prawem i zapewnia wystarczającą ochronę przed cyfrową ingerencją, utratą i kradzieżą. Mogą również wykazać klientom, dostawcom i inwestorom, że ich informacje i procesy są zarządzane zgodnie z prawem i regulacjami. To buduje zaufanie i poprawia reputację firmy.

Bezpieczeństwo

Możesz zarządzać informacjami i procesami zgodnie z przepisami

Przejrzystość

Możesz dostarczyć dokumentację audytorom, ekspertom i prawnikom

Zaufanie

Partnerzy, klienci i inwestorzy chcą z Tobą współpracować

Przewaga konkurencyjna

Unikasz ryzyka podatkowego i ryzyka odpowiedzialności oraz wzmacniasz swoją reputację

WYPRZEDŹ KONKURENCJĘ DZIĘKI SZTUCZNEJ INTELIGENCJI

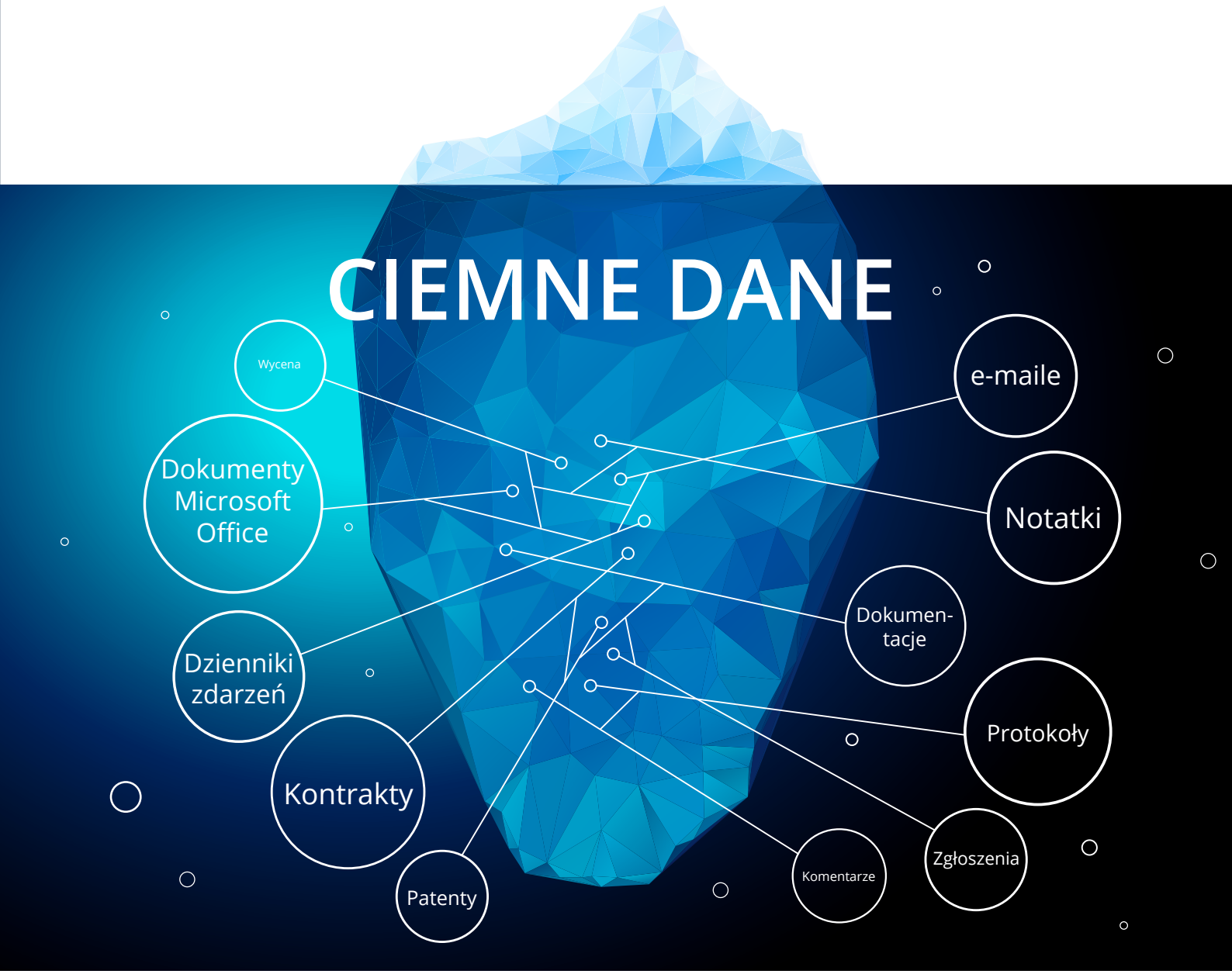
Jak podkreślono w poprzedniej sekcji, firmy mogą osiągnąć znaczny wzrost wydajności poprzez wdrożenie DMS ze zintegrowanymi narzędziami BPM. Na tym korzyści się nie kończą. Obszar, w którym królują systemy zarządzania dokumentami, to zdolność do wiązania zarówno treści, jak i procesów z właściwym podejściem analitycznym – łączą one DMS, BPM i sztuczną inteligencję (SI) jako usługi w zakresie treści na jednej platformie.

Według Wikipedii SI może modelować niektóre ludzkie struktury decyzyjne, na przykład za pomocą komputera, który jest skonstruowany i zaprogramowany do radzenia sobie z problemami przy pewnym stopniu autonomii. Technologia SI jest powszechna od wielu lat: boty, które mogą niezależnie odpowiadać na zapytania klientów, samojezdne autobusy czy systemy nawigacji, które wykorzystują informacje o ruchu drogowym do sugerowania alternatywnych tras, to tylko niektóre przykłady z codziennego życia.

Dojrzewająca technologia

Według Statista[5], przychody we wszystkich sektorach globalnych stale rosną dzięki zastosowaniu sztucznej inteligencji. Pomimo obecnego rozgłosu wokół tego tematu, nie jest to jednak nowa dziedzina. Firmy od wielu lat wykorzystują zalety inteligentnych metod, takich jak przetwarzanie poczty przychodzącej czy automatyczne odczytywanie danych faktur. Sprzęt i oprogramowanie stają się coraz wydajniejsze, czas przetwarzania stale spada, a wskaźnik zapamiętywania informacji wzrasta.

SI ewoluuje od odczytu danych uporządkowanych, takich jak faktury, do analizy dokumentów bez struktury – rozpoznawania wzorców, lokalizowania odpowiedniej zawartości i ekstrakcji metadanych. Organizacje są tego coraz bardziej świadome i decydują się na wdrożenie nowoczesnych rozwiązań DMS, które integrują usługi kognitywne, aby technologie SI i uczenia maszynowego były dostępne bezpośrednio dla wszystkich aplikacji DMS.



[5] Źródło: https://www.statista.com/statistics/1083482/worldwide-ai-revenue-increase/

4

Automatyzacja procesów opartych na dokumentach pozwala firmom poświęcić istniejące zasoby na inne działania:

- **Dokumenty, obrazy, pliki audio i filmy są automatycznie klasyfikowane do taksonomii lub np. są im przypisywane odpowiednie metadane.**
- **Typy dokumentów są automatycznie rozpoznawane i klasyfikowane – szczególnie podczas przetwarzania poczty przychodzącej.**
- **Emocje są identyfikowane w wiadomościach e-mail, korespondencji cyfrowej lub wpisach w mediach społecznościowych, na przykład w celu optymalizacji obsługi klienta.**
- **Rozpoznawane i wyodrębniane są nazwiska osób oraz nazwy miejsc, firm czy instytutów, np. dane osobowe zgodnie z RODO.**
- **Wzorce i anomalia są ujawniane w dokumentach w celu identyfikacji zagrożeń, np. wskazywane są nieważne klauzule umowne czy próby oszustwa.**
- **Użytkownicy uzyskują pomoc w szybkiej identyfikacji ekspertów w określonych obszarach firmy, np. ekspertów w zakresie przepływów pracy.**
- **Funkcje inteligentnej pomocy pomagają w skomplikowanych zadaniach, proponując podobne dokumenty, ekspertów lub odpowiednie kroki przepływu pracy.**

Śmieci na wejściu – śmieci na wyjściu

Firmy, które planują korzystać z usług kognitywnych, powinny podjąć niezbędne kroki przed wdrożeniem i upewnić się, że wybierają odpowiednią technologię z metodami dostosowanymi do ich wymagań.

- SI musi być przeszkolona z wystarczającą ilością wysokiej jakości danych – stanowi to największą część fazy przygotowawczej. Przy niskiej jakości danych istnieje ogromne ryzyko, że system SI nie wykryje prawidłowo wzorców, a tym samym wyciągnie błędne wnioski. Silosy danych i przestarzałe poprzednie systemy stanowią ogromną przeszkodę dla sukcesu aplikacji SI. Organizacje powinny zawsze odrabiać pracę domową i konsolidować „czyste" dane w jednym DMS, aby zapewnić aplikacjom SI podstawę do dostarczania najlepszych możliwych wyników.
- Jeśli analizowane mają być nieustrukturyzowane teksty, wybór technologii ma kluczowe znaczenie. Aby można było zapobiec katastrofie, zalecamy wybór dostawcy z dużym doświadczeniem i rozległą wiedzą. Wdrażana technologia SI powinna zapewniać niezawodne i przejrzyste wyniki. Pozostawienie jej bez kontroli jest niezwykle ryzykowne. Na przykład firmy mogą zapłacić wysoką cenę, jeśli system SI negatywnie wpłynie na decyzję biznesową. Aby temu zapobiec, należy zapewnić pełną przejrzystość na wszystkich etapach w odniesieniu do tego, w jaki sposób SI podejmuje decyzje i jakie informacje wpływają do procesu decyzyjnego.

UCZENIE MASZYNOWE I OPARTE NA REGUŁACH

Najlepsze z obu światów

Aby zapewnić idealną równowagę między dokładnością, szybkością, nakładem pracy i kosztami, SI musi być w stanie opanować zarówno uczenie maszynowe, jak i oparte na regułach.

Uczenie maszynowe działa poprzez szkolenie systemu przy użyciu przykładowych danych. Opiera się na pojęciach statystycznych; system nie rozumie znaczenia tekstu. Aby odpowiednio wyszkolić system, potrzebna jest wystarczająca ilość przykładów referencyjnych. Uczenie się oparte na regułach jest wykorzystywane w złożonych zastosowaniach, na przykład warunkach szczegółowych w specyfikacjach patentowych lub dokumentach w dziedzinach o krytycznym znaczeniu dla bezpieczeństwa. Jeśli niezbędna jest wiedza specjalistyczna, prostszym rozwiązaniem – w porównaniu z uczeniem maszynowym, które wymagałoby zbyt dużej objętości szkoleń – jest jasne wprowadzenie i utrzymywanie reguł. Nadmiarowe reguły i towarzyszące im duże obciążenie pracą to jednak tylko niektóre z typowych wad uczenia się opartego na regułach.
Szczegółowy opis podejść do klasyfikacji analizy treści można znaleźć tutaj.

Inteligentna automatyzacja dokumentów i nie tylko

Platforma obsługi treści, która łączy w sobie kompleksowe funkcje DMS i BPM z SI, może stanowić podstawę nowoczesnego zarządzania informacjami i procesami.

4+

Jest to duża okazja do tworzenia wartości dla organizacji, na przykład poprzez następujące działania:

- **Automatyzacja rutynowych zadań i zmniejszanie obciążeń pracowników**
- **Wydobywanie istotnych informacji z nieustrukturyzowanych danych**
- **Optymalizacja obsługi klienta dzięki krótszym czasom realizacji i reakcji**
- **Usprawnienie złożonych zadań poprzez inteligentne funkcje pomocy**
- **Automatyczne oznaczanie zagrożeń, np. naruszeń RODO**
- **Poprawa użyteczności i komfortu użytkowania**

INTELIGENTNE ZARZĄDZANIE INFORMACJAMI

Systemy zarządzania dokumentami udostępniają informacje wszystkim członkom zespołu na całym świecie i przez cały czas. Dzięki systemowi DMS, który zawiera również narzędzia BPM, organizacje mogą tworzyć cyfrowe, przejrzyste, kompleksowe procesy i zarządzać nimi przy minimalnych zakłóceniach komfortu użytkownika – a wszystko to na jednej platformie. Platforma działa jako centrum dla wszystkich dokumentów i procesów.

Platforma obsługi treści oznacza inteligentne zarządzanie informacjami

Platforma jest wzbogacona o komponenty SI obok funkcji DMS i BPM. W ten sposób buduje podstawę do dalszej poprawy wydajności procesów i produktywności pracowników. Firmy mogą wydobywać znaczące informacje z treści pochodzących z oddzielnych źródeł i automatycznie przekazywać te informacje odpowiednim aplikacjom. Zdefiniowane procesy zapewniają inicjację właściwych kroków następczych oraz zaangażowanie do zadania odpowiednich osób. Dzięki SI i DMS wyższa jakość danych, lepsze i szybsze procesy biznesowe, a także niższe koszty to osiągalne cele. Przedsiębiorstwa powinny śmiało realizować strategiczną integrację SI, aby umożliwić sobie odniesienie licznych korzyści z tej technologii.

Z przyjemnością poprowadzimy Cię przez podjęcie decyzji i wdrożenie Twojego rozwiązania do zarządzania dokumentami i procesami.

Jako dostawca z ponad 35-letnim doświadczeniem w zakresie doradztwa i wdrażania oferujemy know-how i oprogramowanie dostosowane do Twojej firmy i jej wyzwań.

Czekamy na wiadomość od Ciebie!

SER Solutions International GmbH
Joseph-Schumpeter-Allee 19 | 53227 Bonn | Niemcy
Telefon: + 49 228 90896-0 | Faks: +49 228 90896-222
www.sergroup.com | info@sergroup.com

DOXIS 4
return on information®

Listy kontrolne

Przechwytywanie/tworzenie	
Czy oprogramowanie obsługuje wiele typów skanerów?	
Czy dokumentami można zarządzać przy użyciu kontrolek czasu i składać je jako zbiorcze importy danych?	
Czy procesy skanowania można inicjować automatycznie?	
Czy można dodawać adnotacje do zeskanowanych dokumentów, np. podkreślenia, pieczęcie lub komentarze?	
Czy można importować zdjęcia z aparatów cyfrowych lub telefonów komórkowych i automatycznie prostować krzywe lub wypaczone obrazy, aby stworzyć czysty i użyteczny tekst OCR?	
Czy możliwe jest przechwytywanie obrazów już przechowywanych na komputerze lub dysku sieciowym i przypisywanie metadanych?	
Czy można skanować dodatkowe strony i dodawać je do istniejących dokumentów?	
Czy system automatycznie usuwa puste strony?	
Czy można składać dokumenty elektroniczne, takie jak obrazy, tekst, arkusze kalkulacyjne, pliki PDF, filmy, pliki CAD i pliki audio w ich oryginalnych formatach?	
Czy można wysyłać dokumenty do DMS za pośrednictwem Eksploratora Windows?	
Czy można składać dokumenty bezpośrednio z aplikacji pakietu Microsoft Office?	
Czy można automatycznie wyodrębnić metadane ze skanowanych dokumentów?	
Czy można zdefiniować pola metadanych jako pola obowiązkowe?	
Czy można importować dokumenty elektroniczne przez przeciąganie i upuszczanie?	
Czy można automatycznie wyodrębnić tekst i metadane z dokumentów elektronicznych?	
Czy można wyodrębnić dane za pomocą OCR, rozpoznawania kodów kreskowych lub optycznego rozpoznawania znaczników (OMR)?	
Czy można wysyłać zapytania dotyczące danych z systemów innych firm lub zewnętrznych baz danych, aby zminimalizować potrzebę ręcznego wprowadzania danych?	
Czy można automatycznie wyodrębnić dane z dokumentów i używać ich jako metadanych dla dokumentów, e-akt lub procesów?	
Czy system może automatycznie klasyfikować dokumenty, np. przy użyciu układu, zawartości lub kodów kreskowych, lub przez dopasowanie wyodrębnionych danych do systemów innych firm?	
Czy system automatycznie zarządza procesami następczymi na podstawie stanu klasyfikacji dokumentu?	
Czy system obsługuje metadane dla wszystkich typów dokumentów, e-akt lub procesów?	
Czy można utworzyć nieograniczoną liczbę klas dokumentów dla różnych typów dokumentów?	

Przechwytywanie/tworzenie	
Czy można zdefiniować format wejściowy dla pól metadanych?	
Czy można ponownie przypisać lub zaktualizować klasy dokumentów lub pola metadanych?	
Czy można wybrać sugerowane warunki (z listy wartości) standaryzacji wpisów metadanych?	
Czy można przesyłać metadane dokumentów z plików lub procesów nadrzędnych?	
Czy system obsługuje wielopoziomowe, zależne pola metadanych? Na przykład w polu „Ulica" są wyświetlane tylko wartości zgodne z miejscowością/miastem wybraną(-nym) w polu nadrzędnym.	
Czy można wybrać wartości z bazy danych podczas przypisywania metadanych?	

Pobieranie i kierowanie	
Czy możliwe jest wyszukiwanie metadanych dokumentów, e-akt i procesów?	
Czy istnieje kompleksowa funkcja wyszukiwania pełnotekstowego we wszystkich obszarach?	
Czy można połączyć metadane i wyszukiwanie pełnotekstowe?	
Czy można przeprowadzać wyszukiwanie rozmyte lub wyszukiwanie z symbolami wieloznacznymi?	
Czy można wykonywać typowe działania wyszukiwania za pomocą pola wyszukiwania prostego (jak w Google)?	
Czy można wyszukiwać według tagów, tworzenia lub zmiany dat, notatek, wersji, komentarzy lub innych kryteriów?	
Czy można zapisać wstępnie zdefiniowane kryteria wyszukiwania do wykorzystania w przyszłości?	
Czy system oferuje wyszukiwanie rozmyte albo sugeruje podobne dokumenty, pliki lub procesy?	
Czy można połączyć kryteria wyszukiwania, aby ograniczyć liczbę wyników (wyszukiwanie logiczne)?	
Czy można ograniczyć wyszukiwanie do określonych e-akt lub folderów?	
Czy znalezione lokalizacje są wyróżnione w dokumentach wskazanych przez wyszukiwanie pełnotekstowe w celu przyspieszenia uzyskania niezbędnych informacji?	
Czy można zapisać wyniki wyszukiwania w zakładkach w celu szybkiego dostępu lub aktualizacji?	
Czy fragment tekstu w dokumencie wskazanym przez wyszukiwanie pełnotekstowe jest zaznaczony, aby pokazać słowo lub frazę w oryginalnym kontekście?	
Czy system obsługuje wyszukiwanie w narzędziach Enterprise Search, na przykład w Eksploratorze Windows, programie Microsoft SharePoint itp.?	

Pobieranie i kierowanie	
Czy system oferuje pełnoprawnego klienta internetowego (HTML5)?	
Czy można udostępniać łącza do dokumentów, e-akt i procesów?	
Czy można dać użytkownikom zewnętrznym tymczasowy dostęp do dokumentów, e-akt i procesów?	
Czy można eksportować dokumenty elektroniczne w ich oryginalnym formacie?	

Dostęp niezależny od lokalizacji	
Czy aplikacje natywne dla smartfonów i tabletów są dostępne dla użytkowników mobilnych?	
Czy system działa w trybie offline, dzięki czemu można uzyskać dostęp do informacji z odległych miejsc lub np. w trybie samolotowym?	
Czy użytkownicy mogą uzyskiwać dostęp do dokumentów i e-akt oraz uczestniczyć w procesach biznesowych na urządzeniach mobilnych?	
Czy można przechwytywać pliki i dokumenty oraz pracować nad nimi w podróży?	
Czy użytkownicy zewnętrzni mogą być zapraszani za pośrednictwem prostej wiadomości e-mail, aby wejść do udostępnionych pokoi projektowych w celu współpracy?	

Zarządzanie dokumentami i przechowywanie wersji	
Czy widok akt elektronicznych jest przyjazny dla użytkownika i intuicyjny, umożliwiając łatwe i elastyczne zarządzanie dokumentami?	
Czy nazwy dokumentów, metadane i inne informacje uzupełniające są widoczne bezpośrednio na liście wyników, w e-aktach czy w procesie?	
Czy można zreorganizować dokumenty (np. zmienić kolejność stron, usunąć poszczególne strony, dodać nowe strony)?	
Czy można zmienić kolejność stron w dokumencie za pomocą przeciągania i upuszczania?	
Czy istnieje funkcja rejestrowania początku i końca pracy w systemie?	
Czy system rozróżnia i obsługuje wersje główne (wiodące) i robocze (pomocnicze)?	
Czy można porównać różne wersje dokumentów?	
Czy można przywrócić wcześniejsze wersje?	
Czy można przypisać różne prawa dostępu do wersji głównych i pomocniczych?	
Czy można subskrybować dokumenty, e-akta i procesy w celu otrzymywania powiadomień o wszystkich zmianach?	
Czy można połączyć dokumenty ze sobą, aby utworzyć relacje (np. powiązać załącznik z wiadomością e-mail)?	

Zarządzanie dokumentami i przechowywanie wersji	
Czy można łączyć dokumenty z nieograniczoną liczbą e-akt i procesów bez tworzenia duplikatów?	
Czy można swobodnie łączyć e-akta z innymi e-aktami, aby zobaczyć informacje z wielu perspektyw?	
Czy można skonfigurować publiczne i prywatne foldery lub akta elektroniczne, aby uprościć wymianę dokumentów i folderów poczty e-mail oraz tworzyć przepływy pracy ad hoc?	
Czy można wyróżnić fragmenty tekstu na obrazach i dokumentach (narzędzie zakreślacza)?	
Czy użytkownicy mogą dodawać elektroniczne notatki do dokumentów?	
Czy można tworzyć w pełni dostosowane pieczęcie?	
Czy adnotacje można przeszukiwać i czy mogą zawierać hiperłącza?	
Czy adnotacje są tworzone na osobnej warstwie, aby zachować integralność oryginalnego dokumentu?	
Ile formatów natywnych może wyświetlać zintegrowana przeglądarka dokumentów?	
Czy dokumenty mogą być wyświetlane bezpośrednio w e-aktach lub procesie?	
Czy można eksportować listy wyników jako pliki CSV do celów raportowania?	
Czy można wyświetlać dokumenty obok siebie?	
Czy można dodać określone działania lub łącza do innych aplikacji na wstążkach/paskach narzędzi klienta?	

Automatyzacja procesów biznesowych	
Czy można modelować złożone procesy biznesowe za pomocą intuicyjnego graficznego interfejsu użytkownika?	
Czy można wdrożyć automatyczne, oparte na regułach rozsyłanie dokumentów przychodzących?	
Czy można tworzyć i uruchamiać procesy ad hoc bezpośrednio w kliencie?	
Czy możliwe jest dodawanie elementów ad hoc do wstępnie zdefiniowanych procesów w razie potrzeby?	
Czy można spontanicznie zaprosić użytkowników do udziału w procesach?	
Czy model procesu pokazuje użytkownikom, które kroki są obecnie wymagane dla danego procesu biznesowego?	
Czy można zwiększyć produktywność dzięki automatycznym powiadomieniom e-mail?	
Czy przepływ pracy oferuje opcje kontynuacji i mechanizmy eskalacji?	
Czy można zaprojektować własne działania przepływu pracy?	

Automatyzacja procesów biznesowych	
Czy przepływ pracy obejmuje działania dotyczące bazy danych, które umożliwiają przesyłanie informacji do lub z innej aplikacji bez konieczności programowania?	
Czy można zrealizować przepływ pracy na podstawie działania (np. zgłoszenia nowego dokumentu, utworzenia akt elektronicznych) lub osi czasu?	
Czy możliwe jest uruchamianie przepływów pracy na podstawie działań w innych aplikacjach?	
Czy przepływ pracy może pobierać lub inicjować inny przepływ pracy?	
Czy można łatwo przekonwertować sprawdzone przepływy pracy i przepływy pracy ad hoc na modele procesów?	
Czy można przypisać prawa dostępu do dokumentów i e-akt dynamicznie i w zależności od procesu?	

Przechowywanie i archiwizacja zgodna z przepisami	
Czy fizyczna lokalizacja przechowywania dokumentów jest całkowicie niezależna od ich składania w systemie DMS?	
Czy dokumenty mogą być w każdej chwili automatycznie przesyłane na inne nośniki danych?	
Czy hierarchia danych w systemie DMS jest oddzielona od hierarchii dokumentów na nośnikach przechowywania?	
Czy można skonfigurować oprogramowanie do ochrony dokumentów, czyniąc je dostępnymi tylko do odczytu, aby zapobiec ingerencjom lub usunięciu (funkcje SoftWORM)?	
Czy można przenieść całe pule dokumentów wraz ze wszystkimi metadanymi, e-aktami i łączami procesów?	
Czy system może automatycznie konwertować dokumenty na bezpieczne długoterminowe formaty plików, takie jak PDF-A lub TIFF?	
Czy system posiada certyfikat IDW PS 880?	
Czy system posiada certyfikat ISO 16175-2 (NEN 2082)?	
Czy system jest certyfikowany zgodnie z krajowymi zasadami elektronicznego przechowywania danych?	
Czy system jest certyfikowany jako zgodny z RODO?	
Czy można zarządzać plikami i dokumentami oraz wdrażać procesy biznesowe przy użyciu jednego ujednoliconego systemu?	
Czy możliwe jest przypisanie reguł przechowywania do żywych dokumentów oraz ich archiwizowanie w dowolnym momencie?	
Czy można zarządzać fizycznymi dokumentami i plikami wraz z dokumentami skanowanymi i elektronicznymi?	

Przechowywanie i archiwizacja zgodna z przepisami	
Czy można zarządzać cyfrowymi plikami wideo i audio, a także innymi elektronicznymi typami plików?	
Czy można wykazać, że dokumenty zostały zniszczone na koniec okresu przechowywania?	
Czy system ma funkcję ścieżki audytu dla bezproblemowej dokumentacji wszystkich przepływów pracy i zmian wprowadzonych w dokumentach, e-aktach i procesach?	
Czy można zdefiniować wiele warunków, które muszą być spełnione, zanim dokumenty lub e-akta będą mogły zostać usunięte?	
Czy system może automatycznie przypisywać reguły przechowywania na podstawie właściwości dokumentu, parametrów pliku lub wstępnie zdefiniowanych wyzwalaczy?	
Czy system może automatycznie klasyfikować dokumenty przychodzące podlegające przechowywaniu, przypisywać im odpowiednie reguły przechowywania i składać je we właściwym kontekście?	
Czy można uporządkować przyjazne dla użytkownika środowisko pracy oraz widok informacji dla działów i użytkowników, zachowując dokumenty podlegające przechowywaniu w ich oryginalnym stanie i kontekście?	
Czy można zdefiniować reguły przechowywania i usuwania oparte na zdarzeniach?	
Czy można zdefiniować reguły przechowywania i usuwania oparte na czasie?	
Czy system obsługuje fizyczne (nieodwracalne) usuwanie dokumentów?	
Czy można przeprowadzić ukierunkowane wyszukiwanie dokumentów i plików, które są przeznaczone do usunięcia logicznego lub fizycznego bądź zamrożone?	
Czy można zamrozić akta elektroniczne lub zrobić zrzut stanu określonego dokumentu?	
Czy można przypisać jedną lub więcej blokad prawnych do dokumentów i plików?	
Czy można ustawić datę przeglądu ważnych dokumentów i e-akt?	
Czy można zmienić właściwości poszczególnych dokumentów w aktach elektronicznych?	
Czy system automatycznie powiadamia odpowiednich użytkowników o dokumentach lub e-aktach ze zbliżającymi się terminami lub przeznaczonych do usunięcia?	

Technologia	
Czy system posiada rozszerzalną, modułową strukturę zdolną do łączenia usług ECM, BPM i kognitywnych na jednolitej platformie?	
Czy system zawiera opartą na SI usługę klasyfikacji dokumentów i ekstrakcji treści?	
Czy można elastycznie wdrożyć system lokalnie, w chmurze lub kombinacji tych dwóch miejsc?	
Czy system jest dostępny w chmurze w formie SaaS (oprogramowanie jako usługa), co eliminuje konieczność obsługi i konserwacji?	

Technologia	
Czy można elastycznie dostosować pojemność systemu (użytkowników, wolumenów, lokalizacji, pamięci masowej itp.) do własnych potrzeb?	
Czy system oferuje jednolite metadane dokumentów, e-akt, procesów i zadań?	
Czy system obsługuje wiele systemów operacyjnych i systemów baz danych, co zapewnia elastyczność przy wyborze infrastruktury?	
Czy system oferuje inteligentne mechanizmy replikacji i buforowania oraz rozproszone systemy pamięci masowej w celu uzyskania optymalnego dostępu do informacji, w tym w scenariuszach zastosowań globalnych?	
Czy system jest wielodostępny, obsługuje Unicode i jest dostępny w kilku językach?	
Czy system zawiera moduł raportu, który umożliwia tworzenie analiz dokumentów, e-akt, dat, terminów, stanów procesów i wielu innych?	
Czy można projektować, konfigurować i utrzymywać własne aplikacje DMS dostosowane do indywidualnych potrzeb działów w prostym w obsłudze środowisku niskokodowym?	
Czy system oferuje wygodny mechanizm transportu dla łatwego i bezpiecznego wdrażania nowych i zaktualizowanych aplikacji?	

Zmiany, błędy i pomyłki drukarskie wyłączone. Wszystkie znaki towarowe są zastrzeżonymi znakami towarowymi ich właścicieli. Oświadczenia dotyczące przepisów prawnych, ustawowych i podatkowych nie są wiążące. Wszystkie informacje zawarte w niniejszym dokumencie należy uznać za przybliżone. Zastrzegamy sobie prawo do wprowadzania zmian w projekcie i zakresie dostawy. © SERgroup Holding International GmbH

SERgroup Holding International GmbH | Joseph-Schumpeter-Allee 19 | D-53227 Bonn | +49 228 90896-0 | info@sergroup.com | sergroup.com