

DELAVNICA *UVEDBA DOKUMENTNIH SISTEMOV*

Podjetje 360ECM [1] je v svojih prostorih v Ljubljani 23. marca 2010 organiziralo delavnico *Uvedba dokumentnih sistemov*.

Uvodni pozdrav je imel **Andrej Žohar**, ki je predstavil potek delavnice in podjetje. 360ECM je specializirano podjetje za projekte s področja ECM¹ (upravljanje vsebin), kamor sodi zajem, dokumentni sistemi, obvladovanje procesov in arhiv. Vsi njihovi projekti so v skladu s priporočili organizacije AIIM [2], ki je mednarodna avtoriteta na področju ECM. Udeleženci smo poskušali odgovoriti, kaj si predstavljamo pod kratico ECM. Odgovori so vsebovali besede strategija, metode, dokumenti, orodja za dokumentiranje, arhiv, dolgoročna hramba, dostop do vsebin, poznavanje sistema ipd., nakar se je razvila debata o vsem, kar sodi zraven. Zelo zanimiv je bil podatek, da se vsak dokument v svojem življenjskem ciklu od nastanka do uničenja v povprečju fotokopira od 8-krat do 18-krat. Zaključili smo z mislijo, da ECM ni le ena tehnologija. Predavatelj nam je teoretično prikazal primere podpore procesov administracije (vhodne in izhodne pošte), kadrovske procese in obdelavo zahtevkov.

Tomaž Besek je predstavil metode in orodja ob uvedbi dokumentnih sistemov in tehnologije MIKE2.0 Methodology (Method for an Integrated Knowledge Environment). Poudaril je, da je treba zelo dobro poznati zahteve in čim več vedeti o ECM. Prav tako je pomembno načrtovanje, kar je podkrepil s prikazom dvigovanja avtomobila iz morja. Poudaril je, da ni najmanjši strošek vedno najučinkovitejši način, temveč se pogosto izkaže, da se več vloženi sredstev in višji stroški dolgoročno izkažejo za ustrežnejšo izbiro. Tehnologija MIKE2.0 Methodology zelo dobro podpira informacijske projekte v podjetju. Predavatelj je predstavil teoretično pripravljeno fazo, ki ji sledi faza implementacije (kamor sodita vsebinska in tehnična specifikacija). Pomembno je, da pred implementacijo ugotovimo, ali je bolje procese v podjetje uvajati ločeno in jih nato usklajevati ali obratno. S pomočjo MIKE2.0 Methodology so rezultati hitro vidni in zato celoviti in sklopi obvladljivi (faza implementacije traja max. 2–3 mesece). Za vse to je potreben interni marketing in komuniciranje z uporabniki. V zaključku je predstavil

še *Business Blueprint* (starteška vizija), katere poslovne prednosti so predvsem finančne in ki obsega:

- metodo analize stroškov (TCO)² (3–5 let),
- povrnitev stroškov investicije (ROI)³ (3–5 let),
- notranjo stopnjo donosa (IRR)⁴ (odloča, kateri projekti imajo prednost).

Zoran Čadež nam je predstavil koncept analize ROI oz. izračun "pametne" investicije, ki poteka v treh korakih in ki se je brez obstoječega znanja ne da izvesti.

Pri prvem koraku se glede na obstoječe stanje določi tudi cilj in področje poslovanja ter tehnološki vidik.

- Ugotavljanje stanja poslovnih procesov:
 - potek poslovnih procesov (organizacijsko, funkcijsko in podatkovno),
 - dokumentiranje poslovnih procesov (tekoče, arhiv, povezave).
- Ugotavljanje obstoječega stanja informacijske infrastrukture:
 - programska oprema,
 - strojna oprema,
 - podpora.
- Drugi pomembni podatki:
 - zahteve (pričakovanja) naročnika,
 - povezave na obstoječe sisteme in aplikacije.

Pri drugem koraku gre za predlagano stanje, ki je pravzaprav analiza obstoječega stanja.

- Definiranje pomanjkljivosti ozkih grl:
 - razvrstitev po pomembnosti,
 - ocena odprave po uvedbi dokumentnega sistema.
- Definiranje nepotrebnih stroškov (tudi finančnih prihrankov).

V tretjem koraku se analizira "pametna" investicija oz. se izdelata novo stanje (model "to-be"). Gre za model poslovnih procesov s funkcijami in strukturami

prihodnjega stanja (npr. za indeksno polje moramo vedeti, kje bodo podatki, kako se bo polje povezovalo ipd.).

Spletne povezave

[1] Spletna stran: <http://www.360ecm.si/>

[2] Spletna stran: <http://www.aiim.org/>

Sledi izvedba analize ROI.

1. Definiranje nepotrebnih stroškov, kot so:
 - trdi prihranki (finančne koristi) – arhiviranje dokumentov, podvajanje dokumentov, kurir (prihranek letne plače) itd.
 - mehki prihranki (nemerljive koristi) – odziv stranki po telefonu, izguba dokumenta itd.
2. Pojav denarnih odtokov:
 - vrednost investicije,
 - novi zaposleni,
 - naročnina/vzdrževanje,
 - stroški informatizacije itd.
3. Pojav denarnih pritokov:
 - zmanjšani stroški,
 - večje poslovanje itd.

Breda Emeršič

Pogoj za uspešno izvedbo katerega koli pomembnega projekta in tudi za uvedbo dokumentnega sistema je popolna podpora vodstva! Prav tako pa je še pomembno:

- razpoložljivost virov,
- sodelovanje akterjev,
- pravočasna priprava in dostava vseh določenih materialov in podatkov,
- upoštevanje dogovorjenih rokov ipd.

Nato je še prikazal razčlemba za izbiro najustrežnejšega ponudnika. Če je pristop pravilen, je projekt uspešen.

Nekateri udeleženci smo želeli, da bi nam pokazali dokumentni sistem, ki ga tržijo, vendar smo bili zelo presenečeni in razočarani, saj nam niso želeli pokazati niti kako zgleda niti kako deluje. Povedali so, da je pač njihova strategija takšna, da tega na delavnici ne pokažejo in da nas bodo po tej delavnici povabili k njim in nam takrat pokazali in razložili, kar nas bo zanimalo.

Zaključna ugotovitev je bila, da je v projektu uvedbe dokumentnega sistema največji motivator zadovoljstvo uporabnikov in strank, sledi učinkovitost in s tem nižanje stroškov ter navsezadnje tudi (zakonska) varnost.

Opombe

- 1 Enterprise content management
- 2 Total cost of ownership
- 3 Return On Investment
- 4 Internal Rate Of Return